

**CSE DE LA CPAM VAL-DE-MARNE**  
**ASSEMBLÉE PLÉNIÈRE ORDINAIRE DU 18 JANVIER 2024**  
**PROCÈS VERBAL**

**Étaient présents :**

- Direction : M. ARNAUD Sébastien (Directeur Général Adjoint), M. LEOCADIE Frantz (Directeur Général), Mme DUCHER Alice et Mme ARNAUD Christelle.
- CFDT : Mme PERRIOT LE-FUR Fabienne et Mme LECONTE Stéphanie (remplace Mme DUMARCAY Virginie)
- CFTC : Mme LEBERNADY Fina, Mme HIMED Maeva, Mme DOUIS-MAXI Delphine (remplace Mme DOUIS Julie), M. ROUCHAUD Florent et Mme BILAU Stéphanie (représentante syndicale)
- CGT-FO : M. ALLIGIER Sébastien, M. MARQUES Edmond, Mme TRAORE Maïmouna (remplace Mme HAMMOU Leilla), M. GIAMBIAGGI Antoine, Mme IAAICH Halima, Mme OUCHENE Dalila, Mme FRAIOUI Samia et Mme SKOLUDEK Elisabeth

**Excusés :**

- CFDT : Mme LAHLOU Nesrine, Mme DUMARCAY Virginie et Mme MAMAN Muriel
- CFTC : Mme LOLLIA-FABER Laura, Mme DOUIS Julie, M. SEREMES Dominique et Mme MARQUES Emilie
- CGT-FO : Mme IAAICH Halima l'après-midi et Mme HAMMOU Leilla

**Déroulement** : La séance s'est déroulée en présentiel sur la journée.

- **Matin** : début séance à 9 h 30
- **Pause méridienne** à 12 h 25
- **Après-midi** : reprise à 13 h 30 et fin à 16 h 15

**Points présentés par :**

- **POINT 1** : Approbation du procès-verbal de l'assemblée plénière du 20 octobre 2023.
- **POINT 2** : Présentation des avis différés.
- **POINT 3/pour AVIS** : Projet d'intégration des Frais de Santé au sein du Cristolien.  
Présentation par Mme HAKKAR Yasmina et Mme LE CORFEC Morgane.
- **POINT 4/pour AVIS** : Réorganisation de la Cellule CPS-CPOS au sein du Département frais de santé.  
Présentation par Mme HAKKAR Yasmina et Mme LE CORFEC Morgane.
- **POINT 5/pour AVIS** : Changement des ouvrants à la PMI de Choisy-le-Roi.  
Présentation par M. Sébastien ARNAUD.
- **POINT 6/pour AVIS** : Fermeture de la Caisse le 10 mai 2024.  
Présentation par Mme Alice DUCHER et Mme Christelle ARNAUD.
- **POINT 7/pour INFO** : Présentation du bilan du Baromètre Social Institutionnel 2023.  
Présentation par Mme Alice DUCHER.
- **POINT 8/pour INFO** : Bilan des stages d'octobre à décembre 2023.  
Présentation par M. Sébastien ARNAUD.
- **POINT 9/pour INFO** : Suivi mensuel d'activité des pôles.  
Présentation par M. Sébastien ARNAUD.
- **POINT 10** : Information des Président et Secrétaire

**SOMMAIRE**

Point 1 : Approbation du procès-verbal de l'assemblée plénière du 20 octobre 2023	5
Point 2 : Présentation des avis différés	5
Point 3 : Projet d'intégration des Frais de Santé au sein du Cristolien	6
Point 4 : Réorganisation de la Cellule CPS-CPOS au sein du Département frais de santé	32
Point 5 : Changement des ouvriers à la PMI de Choisy-le-Roi	37
Point 6 : Fermeture de la Caisse le 10 mai 2024	40
Point 7 : Présentation du bilan du Baromètre Social Institutionnel 2023	42
Point 8 : Bilan des stages d'octobre à décembre 2023	67
Point 9 : Suivi mensuel d'activité des pôles	68
Point 10 : Information des Président et Secrétaire	68

*La séance est ouverte à 9 heures 30.*

**M. ARNAUD, Direction :** Bonjour à toutes et à tous. Je n'aurai même pas eu le temps de vous faire la surprise. J'avais, avant que l'on commence, deux petits éléments à vous communiquer. Le premier est que l'on a un invité de marque surprise qui souhaitait venir vous saluer et vous présenter les vœux. Je le laisserai faire. Le deuxième élément, c'est que j'excuse l'absence aujourd'hui de Céline CASADO. Je propose de donner la parole directement à M. LEOCADIE avant que l'on commence. Après, nous ferons le petit tour de table.

**M. LEOCADIE, Direction :** Je vais remplacer Mme CASADO BOLIVAR ce matin donc je serai avec vous, en principe, tout le CSE, si vous m'acceptez. Bonjour à tous. C'est vrai qu'à l'origine, j'avais prévu de passer vous saluer à l'occasion de ce premier CSE de l'année. C'est le premier CSE de janvier depuis le renouvellement des instances, donc à double titre, je voulais souhaiter à l'instance une très bonne année. Quand je dis « l'instance », j'inclus la Direction parce que la Direction fait partie intégrante de l'instance, même si nous ne faisons pas partie des membres élus. Je dis cela parce qu'il me semble que cette instance est essentielle pour le bon fonctionnement des entreprises – et j'inclus la Caisse dedans – par ses missions, par le dialogue que ses missions imposent, notamment au regard des évolutions de l'organisme, des évolutions que choisit l'organisme et des évolutions auxquelles l'organisme est confronté, les problématiques de condition de travail, mais aussi, plus généralement, l'accompagnement de la vie des salariés dans la Caisse. Je vise, en disant cela, les œuvres sociales qui sont, de mon point de vue, un aspect tout à fait fondamental de l'activité du CSE. Il me semble que c'est bien dans un travail commun que nous pouvons arriver à faire de belles choses pour les salariés et pour nos collègues. C'est vraiment à ce titre que je voulais vous présenter mes vœux. J'ajoute aussi quelques vœux un peu plus personnels pour vous-mêmes. Donc bonne année et faites que nous continuions sur cette lancée qui se confirme d'année en année et qui marque en particulier le climat vigilant, exigeant, mais serein pour tout ce que nous avons à traiter ensemble. Vraiment, je vous remercie pour tout cela et je souhaite que tout cela se poursuive. En tout cas, côté Direction, on sera aussi, autant que faire se peut, vigilants pour être le plus clair possible, le plus transparent possible et aussi, parce que je pense qu'on peut se le dire entre nous, on a besoin de loyauté. Nous, nous serons loyaux. Bonne année à tous et merci beaucoup.

**M. ARNAUD, Direction :** Je voudrais aussi m'associer pleinement à ce qui vient d'être dit par M. LEOCADIE et vous présenter à toutes et à tous, ainsi qu'à vos proches et à vos familles, tous mes vœux pour cette nouvelle année, des vœux de bonheur, de santé et de réussite aussi dans tous les projets personnels ou professionnels que vous entreprendrez.

Je vous propose que l'on commence le tour de table. Pour la Direction, il y a la présence de Yasmina HAKKAR et Morgane LE CORFEC pour le point, tout à l'heure, de Boissy. Sébastien ARNAUD, Frantz LEOCADIE.

**Mme PERRIOT LE-FUR, CFDT :** Bonjour, meilleurs vœux également. Fabienne PERRIOT LE-FUR, CFDT. J'excuse Virginie DUMARCAY, Muriel MAMAN et Nesrine LAHLOU.

**Mme LECONTE, CFDT :** Bonjour, mes meilleurs vœux. Stéphanie LECONTE, suppléante CFDT, remplace Virginie DUMARCAY, titulaire CFDT.

**Mme LEBERNADY, CFTC :** Fina LEBERNADY, CFTC. J'excuse Laura LOLLIA-FABER, Dominique SEREMES et Emilie MARQUES. Bonne année à tout le monde.

**Mme HIMED, CFTC :** Bonjour, Maeva HIMED, élue titulaire CFTC. Bonne année à tous.

**Mme DOUIS-MAXI, CFTC :** Bonjour, Delphine DOUIS-MAXI, élue suppléante CFTC, en remplacement de Julie DOUIS, élue titulaire.

**M. ROUCHAUD, CFTC :** Bonjour, Florent ROUCHAUD, élu titulaire CFTC.

**Mme BILAU, CFTC :** Bonjour à tous, Stéphanie BILAU, représentante syndicale CFTC.

**M. ALLIGIER, CGT-FO :** ALLIGIER Sébastien, Force Ouvrière.

**M. GIAMBIAGGI, CGT-FO :** Antoine GIAMBIAGGI, élu titulaire Force Ouvrière.

**Mme IAAICH, CGT-FO :** IAAICH Halima, élue titulaire Force Ouvrière. Bonne année à vous.

**Mme OUCHENE, CGT-FO :** Plein de bonnes choses à tous. Dalila OUCHENE, titulaire FO.

**Mme FRAIOUI, CGT-FO :** Samia FRAIOUI, titulaire Force Ouvrière. Tous mes vœux.

**Mme SKOLUDEK, CGT-FO :** Elisabeth SKOLUDEK, titulaire Force Ouvrière. Meilleurs vœux à tous. J'excuse Mme KHETTAF Lila, notre représentante syndicale. Mme TRAORE et M. MARQUES vont arriver avec un peu de retard.

**M. ARNAUD, Direction :** Parfait. Je vous remercie. Nous allons aborder le premier point de l'ordre du jour qui est relatif à l'approbation du procès-verbal de l'assemblée plénière du 20 octobre 2023.

## **Point 1 : Approbation du procès-verbal de l'assemblée plénière du 20 octobre 2023**

**M. ARNAUD, Direction :** Est-ce que les élus ont des observations ? Aucune observation, donc le PV est approuvé.

Le deuxième point de notre ordre du jour porte sur la présentation des avis différés.

## **Point 2 : Présentation des avis différés**

**M. ARNAUD, Direction :** Nous avons présenté un dossier lors de la séance du 23 novembre qui était relatif à la présentation du CPG 2023-2027 de la CPAM du Val-de-Marne et nous avons eu un avis différé des élus Force Ouvrière. Sauf erreur de ma part, nous n'avons pas reçu d'avis différé ou d'avis motivé au 23 décembre, ce qui équivaut à un avis négatif. Pour mémoire, nous avons, lors de cette assemblée plénière, deux votes CFDT contre, six votes CFTC contre et donc huit votes FO contre, ce qui nous fait un avis négatif à l'unanimité.

Je vous propose que nous abordions le troisième point de notre ordre du jour qui est relatif à la présentation du projet d'implantation des Frais de Santé au sein du Cristolien.

### **Point 3 : Projet d'intégration des Frais de Santé au sein du Cristolien**

**M. ARNAUD, Direction :** La note est très longue et très complète donc on ne va pas la commenter entièrement. Je voudrais simplement, en guise d'introduction, rappeler quelques éléments de contexte, le contenu de la note et la méthodologie dans laquelle cette note a été construite.

S'agissant des éléments de contexte, on s'inscrit, dans ce projet, dans la mise en œuvre du schéma directeur immobilier de la Caisse qui avait été présenté au CSE pour la période 2023-2027 et qui répond à une logique de rationalisation de nos surfaces et à une logique de maîtrise des coûts énergétiques. C'est le point d'ancrage de départ.

Concernant la mise en œuvre de ce projet, il était conditionné à la mise en œuvre, au départ, du projet Pléiade qui permettait de dégager un certain nombre d'espaces au premier étage. Vous vous rappelez, au moment où nous avons présenté ce projet Pléiade, nous avons décidé de ne pas toucher aux implantations du Fenti de façon à avoir une vision globale dans l'aménagement du premier étage et de l'ensemble des espaces.

Le troisième élément de contexte correspond à ce l'on constate au-delà de l'absentéisme naturel. Chaque jour, dans nos espaces de travail, nous avons naturellement 25 % des gens qui sont absents pour congés, formation, etc. Au-delà de cet absentéisme naturel, le télétravail est venu apporter une sensation de sous-utilisation des espaces dans beaucoup de secteurs. Les secteurs concernés par ce projet d'intégration sont les PEAS où il y a 80 % de télétravailleurs, les Frais de santé avec plus de 60 %. Au Fenti, on est en train de déployer aussi le télétravail avec une trentaine d'agents – 28 – qui vont bénéficier du télétravail. Cela crée aujourd'hui un sentiment d'espace vide qui peut avoir des impacts à la fois sur la communication et la collaboration, mais aussi sur l'utilisation du bâtiment et la régulation, par exemple, des températures.

Le quatrième élément de contexte, c'est aussi le fait qu'il y avait un souhait assez fort exprimé par les agents de Boissy de bénéficier de l'ensemble des « services » ou des espaces qui sont prévus au Cristolien, notamment les espaces collaboratifs, les espaces de convivialité, de repos, le RIE, qui sont quand même des avantages assez importants et qui vont permettre de donner accès au plus grand nombre.

Sur la note, vous allez retrouver le détail des implantations des différents secteurs concernés par ce projet : le Fenti, le département Prestations en espèces, le département Frais de santé et également les CIS employeurs qui, à l'emménagement du Cristolien, avaient été mis au deuxième étage et n'avaient pas été regroupés avec les PEAS faute de place à l'époque et qui peuvent, dans le cadre de ce projet, être réintégrés.

Vous y retrouverez également toutes les modalités d'accompagnement qui sont prévues en termes de mobilité des équipes de Boissy et d'accompagnement plus largement du projet, ainsi qu'un détail de la mise en œuvre des travaux et des coûts qui sont liés à différents travaux sachant que l'objectif final est bien un emménagement courant juin. Vous avez un planning qui détaille les différentes étapes. Il sera amené potentiellement à évoluer un petit peu au fur et à mesure que l'on travaillera avec les entreprises plus précisément sur le calendrier des travaux, mais en gros, toutes les grandes phases sont bien identifiées.

Enfin, je voudrais terminer ce petit propos introductif en soulignant la méthode qui a été utilisée pour préparer ce projet et qui est volontairement participative dans sa conception. On a souhaité – et on le fera tout au long du projet jusqu'à l'emménagement – associer au maximum les agents à la construction des nouveaux espaces et à la manière dont ils vont être animés, dont ils vont vivre, donc agents et managers. Cela a donné lieu – je prends juste deux exemples – à l'organisation de groupes de travail qui se sont mis en place dès le mois de novembre pour travailler secteur par secteur avec les agents volontaires sur les besoins, l'adaptation des espaces et des équipements qui seront nécessaires dans la future configuration des locaux. Cela donne également lieu, en ce moment, à un travail d'élaboration d'une charte du vivre ensemble qui est un souhait qui est remonté à l'occasion de ces groupes préparatoires et qui permettra d'avoir des règles communes définies conjointement par les futurs habitants et les futurs acteurs de ce premier étage et qui marque aussi la volonté de la Direction d'accompagner et de travailler en étroite collaboration avec les agents.

Je ne serai pas plus long sur ces propos introductifs, l'idée étant d'être plutôt dans une démarche itérative de réponse à vos questions. Je vous propose que l'on passe directement aux questions.

**Mme LEBERNADY, CFTC :** En page 3, le 1.2, le premier paragraphe de regroupement de l'ensemble des agents du département : est-ce que je peux avoir un peu plus d'explications parce que j'ai un peu de mal à voir l'ampleur de ce regroupement avec les différents services. Ce n'est pas clair en ce qui me concerne.

**M. ARNAUD, Direction :** Je n'ai pas bien compris la question.

**Mme LEBERNADY, CFTC :** Le 1.2 en page 2, « le regroupement de l'ensemble des agents du département Frais de santé au siège permettra de favoriser le travail collaboratif en interne avec les secteurs partenaires de l'organisme ». Pouvez-vous nous le préciser ? J'ai un peu de mal à voir tout ce regroupement sur l'étage. Est-ce que tout va être mélangé ? J'ai un peu de mal à voir exactement ce que cela veut dire ou ce que cela implique.

De la même manière, quand vous parlez du découloisonnement pour un environnement plus adapté, est-ce que je peux avoir un peu plus d'informations ? J'ai un peu de mal aussi à le comprendre. Désolée, je vous demande beaucoup de petites précisions parce que même si c'est clair sur l'écrit, j'ai un peu de mal à le visualiser.

En page 3 : déploiement du bureau dynamique au sein de chaque secteur. Vous parlez des espaces partagés. Comment cela va-t-il s'organiser ? Comment cela va-t-il se faire ? Est-ce que tout le monde peut y aller librement ? Est-ce qu'il y a une procédure ? J'ai un peu de mal à le voir aussi.

À la fin de la page 3, on parle d'une étude de fréquentation des sites. Comment cette étude est-elle faite ? Avez-vous fait cette étude en prévision de cet emménagement ?

En page 5, « à l'issue des ateliers, une réunion de restitution a été faite au sein de chaque département afin que l'ensemble des agents soit informé de la réflexion collective. » Est-ce que l'on peut avoir un petit retour bref de ce qu'il est ressorti de ces différents ateliers, si ça vous va ?

**M. ARNAUD, Direction :** Merci beaucoup Madame LEBERNADY.

**M. GIAMBIAGGI, CGT-FO :** Vous nous présentez une note sur le flex office alors que vous nous aviez dit qu'il n'y aurait jamais de flex office. Vous parlez de bureaux partagés, mais jamais de flex office ou de bureaux dynamiques. Donc là, vous avez menti. Monsieur le Directeur l'a dit plusieurs fois : il n'y aura pas de flex office, il y aura des bureaux partagés. J'imagine que quand on change de ministres aussi souvent, peut-être que les orientations peuvent évoluer.

Quand on lit le début de la note, apparemment, vous considérez que le bureau dynamique ne comporte que des avantages alors que ce n'est pas du tout le cas.

Pour commencer, je voudrais vous poser une question. Je voudrais savoir combien il y a de postes disponibles au Cristolien et combien il y a d'agents affectés au Cristolien. De mémoire, vous aviez dit 999 postes. Peut-être que ça a évolué depuis parce qu'il y a eu des petits travaux, peut-être quelques positions en plus.

Ensuite, je vais passer sur le flex office. Si j'ai bien compris, les agents devront mettre toutes les affaires présentes sur leur bureau dans des casiers. Sur le plan, on ne voit pas où sont les casiers donc on aimerait bien savoir où ils sont. Si j'ai bien compris, quand ils arrivent, sur le bureau, il n'y a rien. Quand ils partent, sur le bureau, il n'y a rien. Cela va prendre quand même un certain temps d'adapter son poste de travail qui est censé changer tous les jours à divers niveaux. Déjà, le fauteuil de bureau, ensuite la luminosité de l'écran, la taille des icônes, la taille des applications. Il y a certaines applications, je ne sais pas comment modifier la taille. La personne va arriver et son poste ne va pas être adapté à sa situation. Elle n'aura pas son fauteuil. Il y a aussi des agents qui ont des équipements personnels de type souris ergonomique, repose-pieds, etc. Comment allez-vous gérer avec cela ?

On constate aussi que tous les agents n'ont pas le même PC. Personnellement, j'ai une station d'accueil pour mon PC et le PC de Mme IAAICH, qui est à côté de moi, ne peut pas s'y connecter. Est-ce que cela a été anticipé ?

Comme je disais, cela va prendre, peut-être, un certain temps d'adapter, de tout régler donc il faudrait une rubrique Oscarr. Vous faites une rubrique Oscarr « flex office » le temps de préparer son poste afin d'être en mesure de travailler dans de bonnes conditions. On constate que Mme HURSON a signé les plans. Cela veut dire qu'elle est favorable à ce flex office. En termes de TMS, cela va poser un problème. Cela peut mettre jusqu'à 10 minutes pour préparer son poste, je pense, dans certains cas. Et dans certains cas, cela ne va pas être possible. J'en ai fait l'expérience personnellement. J'étais en binôme avec quelqu'un qui me tutorait sur une activité. Franchement, il y a certaines applications dont le format ne me convenait pas du tout. C'était trop petit ou c'était... Et ça, même moi je ne sais pas comment le régler. Si à chaque fois il faut appeler le service informatique pour régler correctement, il va falloir affecter un ou deux agents du service informatique 24 heures sur 24 pour le premier étage.

Ensuite, il y a les casiers. Vous ne parlez pas des caissons. Où sont les caissons ? Il n'y a aucune mention des caissons, sauf si je me trompe.

Pour en revenir sur ces aménagements de postes, il me semble que vous vous vantez d'appliquer toutes les préconisations de la médecine du travail par rapport à tout ce qui est aménagement de postes. Si le médecin du travail vous préconise qu'une personne ait un poste fixe, comment allez-vous gérer la situation ?



Je reprends ensuite sur la page 4 avec le tableau, le nombre d'agents. Frais de santé, il y a 67 agents en novembre 2023. Déjà, c'est un petit peu ancien. Est-ce que vous n'auriez pas les chiffres un peu plus récents, s'il vous plaît ?

**M. ARNAUD, Direction :** Novembre ?

**M. GIAMBIAGGI, CGT-FO :** Oui, novembre 2023. Quand même, c'était il y a deux mois. Peut-être qu'au Fenti il y a moins de gens. Il y a peut-être un ou deux CDD qui sont partis, ou un peu plus. Ce serait bien d'avoir les chiffres actualisés, s'il vous plaît.

On constate que vous êtes à peu près 67 agents, 64 postes pour les Frais de santé, d'autant plus qu'avec les baisses d'effectif, dans ce service l'effectif va baisser. Est-ce que vous n'anticipez pas prochainement qu'il y a assez de postes pour tout le monde ? Sur le plan, d'ailleurs, vous dites 64 postes de travail. Je n'ai pas compté. Est-ce que vous comptez l'espace mutualisé ? J'en profite pour vous demander ce qu'est l'espace mutualisé, s'il vous plaît, sur le plan qui est en page 9 « salle mutualisée ». Il me semble que dans la note, ce n'est pas précisé ce que c'est. J'ai trouvé trois mutualisés dans le document, mais je n'ai pas trop compris ce que c'était. Est-ce que les 64 postes, c'est avec cette salle mutualisée ou sans ? Cela me semble un peu exigu pour les prescrits/prescripteurs par rapport à Boissy. Il faudrait peut-être m'apporter des précisions.

Ensuite, on ne comprend pas parce qu'il y a quasiment la place pour tout le monde aux Frais de santé, mais au PE il y a 64 postes de travail pour 83 agents. Je trouve que ce n'est pas très équitable par rapport aux Frais de santé. Peut-être qu'il y a une explication. À ce stade, c'est tout. J'avais d'autres questions, mais je reviendrai ultérieurement.

**M. ARNAUD, Direction :** Merci beaucoup, Monsieur GIAMBIAGGI.

**Mme PERRIOT LE-FUR, CFDT :** Beaucoup de choses ont été dites. Effectivement, sur ce dossier, pour nous, c'est très clairement, encore une fois, une présentation d'une organisation en flex office. Effectivement, on n'en parle pas, néanmoins on le met en application. D'une simple expérience, on en fait une généralisation. Pour la CFDT, ce n'est pas acceptable puisque c'est encore une fois la preuve que l'on ne discute pas du sujet tel qu'il est. Après, vous dites que ça a été fait en atelier, en lien avec les agents, etc. On peut quand même regretter que la CSSCT ne soit pas intégrée non plus dans tous ces travaux qui visent à remodeler toute une organisation et que, finalement, les syndicats n'aient pas leur place dans ce type de modification. C'est un peu dommage.

Pour revenir sur le flex office, on part sur une base que le télétravail est acquis, dans des conditions et dans des quantités importantes. Cette année, vous avez bien vu qu'il fallait, peut-être de votre avis, revoir un peu les conditions du bénéfice en termes de jours, voire en termes d'autonomie. Néanmoins, vous continuez à dire que le télétravail est ce qui génère le fait que les gens ne sont pas là. C'est une organisation sur laquelle nous n'avons quand même pas un recul important. Je continue à vous mettre en garde. Ne pas avoir un bureau clairement installé où l'on sait où l'on va tous les matins... Ça reste quand même une certaine stabilité et quelque chose qui est plutôt bien vécu sur du long terme. Se promener tous les jours avec son petit cabas, je ne sais pas si, sur du long terme, ce sera bien vu. Moi, je relie cela au fait que les gens acceptent aussi ce type d'organisation parce que, pour eux, c'est sûrement le fait d'avoir le télétravail en échange d'accepter un désagrément quand on vient sur site.

Après, on peut se poser des questions sur le bureau dynamique aussi. On en avait déjà parlé lors d'un précédent dossier où je vous avais aussi indiqué que la recommandation de l'INRS n'était pas : le super bureau, c'est super bien, c'est super cool, on est debout, c'est vachement bien. Ce n'est pas que ça. Ce n'est pas aussi simple que ça. Il faut quand même un petit suivi et il faut s'assurer que cela peut convenir à tout le monde. Là, il y a des choses que je ne vois pas, à part effectivement le fait que Mme HURSON semble être passée par là. Elle a peut-être pris toutes les recommandations et s'est assurée que tout le monde pouvait bien tenir debout sur son petit bureau s'il en avait envie parce qu'il ne s'agit pas que d'une envie. Il s'agit aussi de la santé de certaines personnes.

On parle aussi de moins de contraintes pour les managers. J'ai un peu de mal à comprendre ce que l'on entend par moins de contraintes parce qu'une équipe reste une équipe et la gestion d'une équipe reste la gestion d'une équipe. Ce n'est pas parce que l'on ne donne pas les chèques déjeuners en fin de mois que cela change beaucoup les contraintes des managers aujourd'hui.

Pendant les travaux, il y aura du télétravail qui va être mis en place de façon un petit peu plus importante. Il y a peut-être des agents à qui l'on a dit « finalement, vous n'êtes peut-être pas trop autonome, on ne vous donne plus trois jours, on ne vous en donne que deux », voire « on ne vous donne plus deux jours, mais un seul » et à qui on va dire aujourd'hui « pendant les travaux, restez en télétravail, c'est moins gênant ».

Le retour sur les ateliers, bien sûr, ça devrait faire partie du dossier, puisque vous semblez en avoir parlé beaucoup, ce serait bien que l'on puisse avoir un retour à minima sur les retours et sur les échanges, de façon synthétique tout au moins.

Quant au matériel qui ne sera pas rebasculé sur le Cristolien – on peut tout à fait le comprendre – est-ce qu'il y aura un don ? Est-ce qu'il y a une opération de don à des associations, etc. ? Pour moi, c'est bon.

**M. ROUCHAUD, CFTC :** Avec ce projet, la CPAM du Val-de-Marne s'inscrit dans la droite ligne des directives de la COG 2023-2027, notamment avec la rationalisation des surfaces immobilières, et notamment, même si ce n'est pas indiqué et nommé, avec le flex-office et surtout les open space. Dans ce projet, ce qui me dérange, c'est que j'ai l'impression que les contraintes que cela représente pour le personnel ont été un peu mises sous le tapis. Pour être allé à Boissy avec une élue, je peux vous dire que ce déménagement à Boissy a été source de beaucoup de stress et d'inquiétude vis-à-vis du personnel, notamment à cause du rallongement de temps de transport, parce que pour certaines personnes, c'est une heure quarante à deux heures de transport en plus par jour, en comptant l'aller et le retour. Je peux vous dire qu'une heure et demie à deux heures de transport par jour, cela pèse sur une vie familiale. Est-ce que les agents ont été reçus pour connaître leurs ressentis vis-à-vis de ce projet ? Je ne crois pas. On a l'impression que cela a été décidé de façon vraiment très directive : c'est comme cela et pas autrement. Vous savez, en 2007-2009 – Monsieur LÉOCADIE, vous étiez dans un autre organisme. Monsieur ARNAUD, peut-être que vous étiez encore étudiant à l'époque, je ne sais pas, en 2007-2009 – Monsieur FILIBERTI avait concédé une prime de mobilité. Les centres ont fermé et la CFTC était contre la fermeture des centres, mais c'était une directive nationale. On n'a pas pu empêcher la fermeture des centres. En revanche, on a pu avoir des négociations sur convergence et on a obtenu une prime de mobilité pour les agents, une prime très conséquente à l'époque, puisque l'inflation était moins présente. Aujourd'hui, ce n'est pas le cas. Il n'y aura aucune compensation. On aurait pu étudier des pistes, notamment pour davantage de télétravail pour les agents qui habitent extrêmement loin et dont ce déménagement

nécessitera un temps de transport supplémentaire conséquent, donc davantage de télétravail. Pourquoi ne pas aller jusqu'à quatre jours pour les cas ?

Vous savez, à Boissy, il y a des personnes qui ont des fauteuils spécifiques, parce qu'ils ont des problèmes de hanches, de dos. Comment cela va-t-il se passer ? Parce qu'on se dirige tout droit vers du flex-office. On se mettra où l'on pourra. Comme l'ont indiqué fort bien les élus tout à l'heure, lorsqu'il y a des journées portes ouvertes à la CPAM du Val-de-Marne, en tant que père de famille, on est très content de montrer à ses enfants où l'on travaille. « Vous savez, moi, je travaille là », et puis l'enfant dit « Ah, tu travailles là. » Il est content. Là, qu'est-ce qu'on va dire ? « Je travaille à l'étage ». Voilà. Il n'y aura plus ce lien. Même si ce n'est pas nommé, ce sera du flex-office. On aurait préféré quand même, dans ce projet, messieurs les directeurs, un peu plus de concertation avec les partenaires sociaux quand même. Je pense que cela aurait permis d'éviter les choses que l'on peut constater dans la note. Je vous remercie.

**Mme BILAU, CFTC :** Moi, c'était plus une petite réflexion personnelle que m'a inspirée cette note, hormis tout ce qui a déjà été dit sur le flex-office qui, pour la CFTC, est dérangeant. Pendant ma lecture, j'ai noté plein de mots que j'ai trouvés très séduisants « espaces partagés », « espaces collaboratifs », « bureaux dynamiques », « créativité », « innovation », « avoir plus d'autonomie ». Sur les plans, il y a cette salle qui est très belle aussi, très colorée, etc. En fait, je me suis limitée projetée. J'ai eu l'impression de me dire « je vais venir travailler limitée à la Silicon Valley », un peu chez Google, des trucs un peu à l'américaine, qui est quelque chose qui peut être très séduisant sur le papier, mais j'ai l'impression que, malheureusement, ça ne s'est pas accompagné d'une réelle réflexion sur le bien-être de l'agent et une réalité qui, je pense, aujourd'hui, dans notre Caisse, n'est pas le cas. Je prends un exemple personnel sur le Fenti avec Pléiade. Je ne suis pas encore autonome, donc j'ai besoin de poser des questions à mes N4, à mes collègues qui maîtrisent mieux certains processus. Je prends mon ordinateur portable et je me déplace. Il nous arrive de rester des fois dix minutes, un quart d'heure, et ça n'a pas du tout été bien reçu. C'est même une demande que l'on avait faite de travailler en binôme, un peu les premiers temps pour se sentir plus à l'aise, et ça n'a pas été bien accueilli. En réalité, si je prends trente minutes avec ma collègue pour qu'elle m'explique sur un bureau dynamique, est-ce que ça va être bien perçu ? Est-ce qu'on ne va pas quand même en fin de journée me demander pourquoi ma production n'a pas été bonne ? Ça m'interroge un petit peu. J'ai l'impression que ça ne colle pas à notre réalité, même si je souligne le travail des équipes et des propositions. J'ai l'impression que c'est un peu décalé avec notre quotidien. Merci.

**M. GIAMBIAGGI, CGT-FO :** J'avais d'autres questions. Le parking, il va y avoir une notion de priorité de manière transitoire. 16, c'est ça ? Je ne sais plus. 18, d'accord. Est-ce que ça veut dire qu'il y a des gens du Cristolien qui vont dire « maintenant, vous êtes à Eiffel » ?

Il y a une chose que je voulais dire aussi. Quand une note émane d'une lettre réseau, ce serait bien de nous envoyer la lettre réseau avec.

Ensuite, on n'a pas parlé des employeurs. Il faudrait, je pense, mettre une cloison pour eux. Ils sont souvent au téléphone. Ils sont peut-être positionnés de telle manière qu'il n'y a pas beaucoup de va-et-vient, mais une petite cloison avec une porte, si c'était possible, je pense que ce serait appréciable pour eux.

Ensuite, sur les plans, au prescrit/prescripteurs, au milieu, vous avez une salle avec apparemment des armoires, mais qui ne serait pas identifiée en rouge comme une zone d'archives. Donc, c'est quoi cette salle, s'il vous plaît ?

On n'a pas eu les mêmes retours sur les groupes de travail que ce qui est cité dans la note.

**M. MARQUES, CGT-FO :** Comme le disait à l'instant Monsieur GIAMBIAGGI, on n'a pas eu du tout les mêmes retours sur les groupes de travail que ce que vous nous expliquez dans la note. En l'occurrence, comme bien souvent, la plupart des propositions qui ont été faites par les agents n'ont pas été retenues. On se pose la question de savoir si la constitution des groupes de travail n'est pas juste là pour pouvoir nous dire à nous, les élus, « regardez, on a travaillé avec les agents et en concertation avec les agents ». En l'occurrence, les retours que nous avons, en particulier sur le flex-office, c'est un rejet massif. Ni les gens de Boissy ni les gens des PE ne sont pour. Concrètement, ça génère beaucoup de stress. On avait eu, il y a quelques années, un compte rendu de Madame TARROU, la psychologue du travail, à ce sujet. L'ancrage géographique pour un agent dans son espace professionnel, c'est quelque chose qui est important. La plupart des gens se demandent comment vont se passer les choses au quotidien, concrètement, lorsqu'ils vont arriver sur site. Ça fait des choses à faire en plus : aller chercher ses petites affaires dans son casier et ensuite aller voir si l'on trouve une place. Finalement, on va encore perdre du temps, concrètement. Donc, ça va poser un certain nombre de problèmes. Je ne vais pas revenir sur tout ce qui a été déjà évoqué.

J'ai plusieurs questions, en particulier en ce qui concerne des choix que vous avez faits. L'espace collaboratif, par exemple, parce qu'on nous dit qu'il n'y a pas assez de place. Très bien, on crée un espace collaboratif. Moi, de ce que j'en ai vu, c'est un espace où je ne vois pas bien à quoi il sert. Les élus Force Ouvrière, compte tenu du manque prétendu de bureaux qui nous amène à ce flex office, nous nous demandons pourquoi, par exemple, dans cet espace collaboratif, il n'a pas été conçu un espace de travail avec éventuellement une salle de réunion pour les frais de santé.

Concernant le déménagement lui-même de Boissy, je rejoins Monsieur ROUCHAUD sur la nécessité de mettre en place des mesures d'accompagnement et notamment, éventuellement, de nature financière. Mais il y a également un certain nombre d'agents qui réclament de muter vers une autre CPAM. Nous souhaiterions savoir si vous aviez envisagé cette possibilité et comment vous aviez prévu de favoriser, éventuellement, ces départs.

Je voudrais revenir également sur la charte de savoir-vivre. J'ai envie de dire : pour quoi faire ? On ne sait pas ce qu'elle contient. J'aimerais savoir pourquoi on ne l'a pas, parce qu'on est censés donner notre avis aujourd'hui sur une nouvelle organisation de travail. Quelles seraient les incidences si, éventuellement, elle n'était pas respectée ? Est-ce que cela signifie que, chaque soir, l'agent va devoir faire du nettoyage ?

Pour rejoindre une question que Monsieur GIAMBIAGGI a déjà posée en ce qui concerne les casiers, on a essayé de déterminer où se trouvaient les casiers. On a plus ou moins réussi. On ne sait pas où sont les casiers, notamment, des frais de santé. Je pense qu'ils vont en avoir besoin eux aussi.

Je vais conclure en disant que le système du premier arrivé, premier servi a déjà existé à la CPAM, à la PFS, autrefois, et que cela créait tellement de désordre que l'encadrement de l'époque a préféré revenir au système des postes fixes.

**Mme SKOLUDEK, CGT-FO :** Je voulais revenir sur les futurs aménagements du Fenti. Actuellement, le Fenti est sécurisé, que ce soit au niveau de l'entrée courrier ou au niveau de l'accès numérisation. Ma question est par rapport à ce qui est prévu. Puisque vous allez rogner sur la partie tri pour créer, je pense, une nouvelle salle d'affranchissement et la salle d'affranchissement actuelle va devenir la salle de numérisation, est-ce que les portes d'accès

seront sécurisées ? Est-ce que la partie Fenti sera un lieu de passage des services prescripteurs/prescrit, pour se rendre, par exemple, à la tisanerie ? Cela générerait déjà – actuellement peut-être toujours – beaucoup de soucis à l'époque, parce que le secteur PE traversait le couloir pour passer côté tisanerie, alors qu'ils en avaient une de leur côté. Du coup, je me posais la question si cela allait perdurer ou pas.

Concernant l'espace mutualisé, si c'est disponible pour les trois départements, comment cela va-t-il se passer ? Par où les agents devront-ils passer pour aller dans l'actuelle salle d'indexation ?

**M. ARNAUD, Direction :** Je vous propose d'écouter Madame LECONTE et après Madame LEBERNADY. Ensuite, je reviens vers vous.

**Mme LECONTE, CFDT :** En page une, quand vous parlez du développement du télétravail, sauf erreur de ma part, c'est un peu en contradiction avec les propos de Madame DUCHER lors de la présentation du bilan de télétravail du CSE du 23 novembre.

Par contre, après, vous dites que cela va générer de l'inconfort en occasionnant des difficultés de régulation de la gestion technique du bâtiment, chauffage et climatisation. Nous prenons acte, mais nous sommes sceptiques.

Quand vous dites « Enfin, l'encadrement gagnera en temps managérial en ayant moins de contraintes à gérer », je n'arrive pas à comprendre et à chiffrer ce gain de temps.

L'implantation du premier étage du Cristolien est revue dans son ensemble. J'avais bien compris lors d'un CSE précédent que le sol serait refait au premier étage. Qu'en est-il ? Sera-t-il adapté pour des personnes présentant un handicap, comme les fauteuils roulants ou n'importe quelle maladie invalidante ? Sera-t-il à l'identique au rez-de-chaussée du couloir des bureaux des diverses organisations syndicales, parce qu'il est déjà taché ?

Quand vous dites « le réaménagement des espaces implique une réflexion », nous souhaiterions savoir si c'est en collaboration avec le SST ou l'ergonome d'IPAL ou si vous avez sollicité les personnes-ressources des troubles musculosquelettiques de la Caisse. Il aurait été bien, je pense, de collaborer avec IPAL. On est adhérents, on cotise annuellement et, à ma connaissance, ils n'ont pas été contactés.

À l'issue des ateliers, comme mes collègues, j'aurais aimé un retour sur cette réflexion collective.

Quand vous dites « le *benchmark* d'autres organismes », vous nous signifiez Montpellier. Avez-vous d'autres caisses qui ont répondu au *benchmark* et quelles sont-elles, s'il vous plaît ?

Après sa journée de travail, l'agent rangera son panier dans son casier afin de laisser le bureau vide. Il n'y a pas de problème, mais qu'en est-il réellement quand il y a des aménagements de postes tels que des fauteuils ? Est-ce que les fauteuils vont rentrer dans les casiers ? Je ne pense pas. Est-ce qu'ils vont être stockés ? Il y a un réglage, c'est un peu difficile. Il y a des tapis de souris très spécifiques, il y a des supports-bras et des choses comme ça qui ne vont pas rentrer dans les fameux petits casiers.

Le recours accru au télétravail pendant les différentes phases de travaux, ce qui me pose problème par rapport à ce point, c'est ce qu'a dit Fabienne PERRIOT LE-FUR. On va leur dire « pendant les travaux, vous allez être en télétravail ». On entend, il n'y a pas de problème. Mais

lors de la nouvelle campagne, on va leur dire « non, vous n'aurez pas le droit, par exemple, à trois jours de télétravail parce qu'il faut que vous montiez en compétences, l'autonomie, etc. ». Là, je pense qu'il va y avoir un risque d'incompréhension – un risque, quel qu'il soit – entre l'agent et le responsable, envers la Direction, il y aura une frustration. Bref, il y aura beaucoup de choses qui peuvent engendrer ce retour sur site. Est-ce qu'éventuellement, on a pensé que peut-être nous avons des agents plus fragiles qui doivent monter en compétences, qui ne sont pas autonomes ou alors qui ne sont pas faits pour le télétravail ? Est-ce qu'on va leur imposer le télétravail ? N'y aurait-il pas une autre possibilité ? Nous avons des salles de formation et des super-formateurs au sein de notre Caisse. Est-ce que ce ne serait pas le moment de dire, au lieu de les mettre en télétravail « on va vous faire monter en compétences par une formation où vous serez déjà dans le bain. Vous serez déjà au sein du Cristolien. Vous prenez la température pour être à votre futur poste. Ou vous allez prendre en charge votre charge de travail, mais il y aura quelqu'un ici pour vous aider, pour vous guider. » Je ne sais pas si je me suis bien fait comprendre. Je vous remercie.

**Mme LEBERNADY, CFTC :** En page 2, quand vous dites qu'il n'y aura plus de permanence à assurer au niveau des services, cela veut dire que tous les managers vont pouvoir gérer les services des autres pour cette permanence ? Jusqu'à la fin de la page, je n'ai pas trop bien compris.

En page 10, vous parlez de 18 places au niveau du parking. Comment les avez-vous trouvées ? Est-ce que vous avez fait un calcul ou une étude par rapport à cela ? J'ai un peu de mal à voir d'où elles sortent, sachant que sur le Cristolien extérieur, les gens se garent mal et on perd au niveau de l'espace et que les places au sous-sol sont un peu serrées quand on a une voiture un peu grosse.

En page 11, augmenter les exigences en matière de propreté. Oui, il y aura le service de nettoyage qui va nettoyer les bureaux tous les jours, mais on sait très bien qu'ils ont une quantité énorme de bureaux à nettoyer. Si le matin c'est quelqu'un et l'après-midi, c'est quelqu'un d'autre, est-ce qu'il y aura de quoi nettoyer à disposition via les managers ? La gastro, cela me fait un peu... C'est à prendre en compte.

En page 14, vous parlez de goodies et communication, 3 000 euros. Est-ce que l'on peut en savoir un peu plus ?

La softphonie, page 11, est-ce que tous les services du premier étage vont avoir le téléphone ?

**M. ARNAUD, Direction :** Merci, Madame LEBERNADY. Monsieur MARQUES, vous voulez reprendre la parole ?

**M. MARQUES, CGT-FO :** Oui, merci. Une question qui rejoint ma question précédente sur le soi-disant manque d'espace qui nous conduit au flex-office. Il y a un espace non utilisé au deuxième étage. Je me posais la question de savoir pourquoi vous n'avez pas éventuellement envisagé d'utiliser cet espace.

Une question pratique sur les espaces dédiés aux activités téléphoniques, des espaces que j'ai eu du mal à trouver sur le plan. J'ai du mal à comprendre comment cela fonctionne, et ce pour une raison simple. Par exemple, aux indemnités journalières, on est tous censés faire du téléphone, puisque cela fait maintenant partie de nos objectifs EAEA puisque l'on a une instruction claire sur le fait d'appeler les assurés plutôt que de faire des retours papiers pour

notamment demander des documents. Cela veut-il dire que tous les bureaux seront équipés d'isolation phonique ? Voilà, on se posait la question. Ce sera tout.

**M. GIAMBIAGGI, CGT-FO :** Par rapport au Fenti, si j'ai bien compris la note, vous allez acheter à nouveau des bureaux escamotables ou hybrides. Ceux que vous avez actuellement ne sont-ils pas adaptés ? Et le cas échéant, qu'est-ce que vous allez faire de ceux qui seront enlevés ?

**M. ARNAUD, Direction :** Merci. Est-ce qu'il reste des questions ? C'est bon ? Peut-être, en amont, puisqu'il y a eu beaucoup de questions sur ce sujet du bureau dynamique, peut-être préciser certains éléments en lien avec cela. Le premier est : quels sont les objectifs que l'on poursuit avec le déploiement du bureau dynamique ?

Le premier objectif est d'apporter une solution à cette question des espaces vides. Aujourd'hui, il suffit d'aller faire un tour au premier étage pour voir qu'il y a des salles où les agents sont quasiment isolés. Ils sont seuls. Dans un contexte de télétravail et de retour sur site, le fait de revenir et de se retrouver, dans un espace, complètement isolé, nous pensons à la Direction que ce n'est pas forcément quelque chose qui est souhaitable. On a besoin, quand on revient sur site, de collaboration, de pouvoir échanger avec les collègues, etc. Le fait de densifier un peu ces espaces et d'avoir des collègues à côté de soi quand on revient sur site, on pense que c'est plutôt une bonne chose.

Le deuxième élément sur les objectifs est aussi d'avoir une vision un peu différente de l'organisation du travail possible dans la journée. Aujourd'hui, on est posté à son poste de travail toute la journée et on n'en bouge pas. Demain, ce que l'on veut permettre de faire, c'est aussi d'avoir la possibilité d'avoir des postures de travail un peu diversifiées avec des espaces qui ne seront pas forcément uniformes, donc en permettant d'avoir accès à des espaces mutualisés où l'on peut se regrouper si l'on a besoin de faire un temps d'échange, par exemple sur une formation flash. Vous parliez, Madame BILAU, du fait que l'on a besoin de temps en temps, quand on revient sur site, de tutorat, etc., de pouvoir s'isoler avec un formateur. Aujourd'hui, on ne sait pas trop où se mettre. Là, on aura des espaces dédiés à ce genre de choses.

Donc, offrir aux agents la possibilité de travailler dans des espaces un peu plus divers et de diversifier aussi les équipements mis à disposition avec la possibilité de travailler aussi sur certains postes debout/assis, d'avoir des ballons ergonomiques, etc.

Sur les quelques choix que nous avons opérés dans le déploiement de ce bureau dynamique, il faut garder en tête que l'on a bien gardé cette notion de service, c'est-à-dire que l'on a aujourd'hui des points d'ancrage qui sont fixes pour les services. On ne va pas chercher partout sur le premier étage. Les gens iront toujours dans les mêmes salles. Ce sera leur point d'ancrage, frais de santé, Fenti, PEAS, etc., correspondant employeur, et ça, c'est quelque chose qui est acté.

Sur le fait d'avoir moins de bureaux que d'agents, vous le disiez, Monsieur GIAMBIAGGI, on a retenu des hypothèses qui sont très réduites en termes de réduction, c'est-à-dire que le taux de bureaux par rapport au nombre d'agents restera très élevé. La norme qui a été prise pour calculer le nombre de postes de travail, c'est développé dans la note, c'est la notion de résident. La notion de résident s'appuie sur le fait que l'on a 25 % d'absentéisme naturel, on ajoute les 5 % d'effectifs qui viennent un peu en surcroît, les CDD notamment, et sans compter le télétravail. Sur cette norme de résident, on n'a pas du tout tenu compte du télétravail quand on

a calculé le nombre de postes de travail, ce qui fait que l'on se retrouvera toujours, même dans la future configuration du bureau dynamique, avec des postes libres. Ce que l'on vous a mis dans le tableau qui présente les aménagements, c'est qu'on va avoir 40 personnes qui vont être présentes chaque jour, par exemple, sur les frais de santé, mais on aura 60 bureaux disponibles. Ce n'est pas le chiffre précis, c'est celui qui est le plus dans la note. Même en mettant en place ce bureau dynamique, on gardera beaucoup de souplesse et les gens trouveront facilement à s'asseoir.

Le dernier élément, c'est qu'effectivement, on veut, à cette occasion, déployer des équipements qui sont déjà testés et qui sont appréciés. Par exemple, hier, j'étais au service informatique. J'ai vu la nouvelle organisation du service informatique. J'ai vu des agents qui avaient remonté leur bureau, qui utilisaient les ballons, etc., parce que la posture plus haute, ils trouvaient ça intéressant. Ce sont des choses que l'on veut continuer à développer, des tables hautes, des ballons et des salles utilisables et modulables.

Enfin, je voudrais, pour terminer sur cette petite introduction sur le bureau dynamique, vous dire que c'est normal que l'on ait beaucoup de craintes au départ sur le démarrage de ce projet. C'est le cas dans tous les projets de bureaux dynamiques qui ont été lancés. Au départ, les agents sont en crainte de se dire « où est-ce que je vais m'asseoir ? », « comment ça va se passer ? », « comment ça va se réguler ? », « ça va changer beaucoup mes habitudes ». Ça, on l'a rencontré dans tous les projets et c'est normal. Au départ, on demande beaucoup de normes, beaucoup de règles pour pouvoir réguler tout ça. En réalité, quand on prend après plusieurs mois, plusieurs années de recul sur l'utilisation, dès lors que l'on a retenu des taux de bureau qui étaient quand même relativement importants, que l'on n'est pas allé sur quelque chose de drastique en se disant « on réduit tout par deux », on a des retours plutôt positifs sur le fait que ça leur permet de travailler davantage ensemble, ça permet d'avoir des postures différentes au cours d'une même journée et quelque part, ça enrichit aussi l'expérience que l'on peut avoir du travail, même si au départ, on trouve que c'est une contrainte. C'est ce que je voulais dire en introduction avant de venir plus avant sur les réponses. Je vais prendre un certain nombre de réponses et je vous laisserai compléter Morgane, Yasmina et Monsieur LÉOCADIE.

Concernant les regroupements et l'organisation, Madame LEBERNADY, je vous invite à regarder le plan qui est en annexe 2. On a bien, sur les frais de santé, deux zones qui sont utilisées. On a deux grandes zones, B et D, qui vont être entièrement dévolues, à la partie prescrit/prescripteurs et l'autre sur la partie PJ/créances.

Sur l'espace partagé, le fonctionnement. Vous l'avez compris, on l'a un peu décrit. On va avoir quand même un certain nombre de personnes qui ne sont pas télétravailleurs et qui seront toujours au même endroit. Les non-télétravailleurs, les CDD, les gens qui ne sont pas éligibles au télétravail seront quand même toujours au même endroit. Par contre, dès lors que l'on est dans une situation de télétravail, on disposera d'un panier et d'un casier pour ramener ses affaires le matin et débarrasser le soir.

J'en profite pour répondre à une question sur le positionnement des caissons et des casiers. Ils sont déjà existants aujourd'hui sur les paliers d'étages. On va les retrouver sur les paliers d'ascenseur, notamment, sur les paliers d'étage. C'est là que sont tous les casiers. Ce qui est précisé dans la note, c'est que l'on va garantir à chaque agent d'avoir un casier individuel à proximité de son lieu de travail. Ça va amener le fait que l'on va peut-être avoir à recommander certains casiers. Non, on en a, a priori, suffisamment. Par contre, on aura peut-être à les redéployer en fonction des futurs plans d'implantation entre les différents paliers pour qu'ils



puissent y avoir accès. Morgane, peut-être, sur l'étude de fréquentation des sites, sur la méthodologie qui a été utilisée.

**Mme LE CORFEC, Direction :** Bonjour à tous. J'ai tout simplement fait un suivi des présences avec les trois départements, au niveau des frais de santé, au niveau des PE et du FENTI, avec le nombre d'agents à l'effectif et derrière, le nombre d'agents sur site, le nombre d'agents en télétravail. De là, on a un nombre moyen en fonction des départements, avec le nombre d'agents également en télétravail. J'ai fait cette étude-là sur le mois complet de novembre et le mois complet de décembre. Décembre n'est pas forcément représentatif, parce qu'on a les congés de Noël. Au niveau des frais de santé, on a une moyenne de 42 agents sur place. Sur le Fenti, on est à 32 et sur les PE, nous sommes, sur le mois de novembre, à 35. En comptant décembre, cela diminue un peu.

**M. ARNAUD, Direction :** Vous voyez que l'on a regardé le nombre moyen. Quand on le rapporte aux bureaux, on voit que le nombre de bureaux est excédentaire. On a même regardé le pic de fréquentation, c'est-à-dire le jour où l'on avait eu le plus de monde. Même en prenant le pic, cela rentre. Quand bien même on se serait trompé dans les calculs, il faut que vous gardiez en tête quelque chose qui est... Vous posiez la question de l'espace mutualisé, dans la zone qui est la zone cloisonnée, qui est aujourd'hui la zone qui était dévolue à la salle d'indexation et, à l'époque, qui avait été dévolue à la task force, l'idée est que ce soit une zone qui ne soit pas occupée par les agents au quotidien, pas attribuée à un service, mais plutôt dévolue aux trois départements. Ces trois départements en auront l'usage quotidien s'ils le souhaitent et pourront se positionner là. On a 24 postes de travail supplémentaires à cet endroit-là qui permettent, le cas échéant, si jamais sur une journée on souhaitait faire revenir tout le service, de faire revenir tout le service. Il n'y a pas de problème puisqu'on a 24 postes possibles supplémentaires qui sont pré-équipés, qui permettent soit d'organiser des réunions, soit des séances de travail ensemble. Autre espace mutualisé en face. On a également un espace de réunion un peu modulable. Je ne sais pas si tu veux donner quelques caractéristiques supplémentaires, Morgane.

**Mme LE CORFEC, Direction :** Oui, c'est vraiment ce qui est ressorti des ateliers avec les managers et les agents, d'avoir des espaces de réunion, des bulles et aussi de nouveaux espaces de réunion parce qu'aujourd'hui, les salles de réunion ne sont pas suffisamment grandes pour pouvoir faire une réunion de service et avoir de la nouvelle technologie pour avoir la possibilité aussi d'animer des réunions en présentiel, en ayant un retour caméra pour les personnes qui pourraient être en télétravail, faire une sorte de réunion en hybride. Là-dessus, c'est une salle de réunion avec du mobilier modulable, qui peut être comme représenté sur le plan un peu en canapé, mais on peut aussi les désolidariser, mettre des poufs et travailler. L'idée est de faire des réunions, de faire des groupes de travail sur de la réflexion, de changer un peu aussi nos habitudes de travail.

**M. ARNAUD, Direction :** Pour rester sur le retour des ateliers et des espaces de travail, vous avez, en fin de page 4 et début de page 5, quelques éléments qui ont été retracés sur les retours de ces groupes de travail. Je ne sais pas si tu veux commenter davantage, Morgane. Ce que l'on disait dans cette note, c'est qu'il y a effectivement un besoin qui a été repéré, notamment sur les activités téléphoniques – on va peut-être préciser comment on va traiter cela –, sur des espaces collaboratifs modulables permettant, selon le type d'usage que l'on va identifier au cours de la journée, de pouvoir travailler ensemble – on vient d'en parler sur la manière dont ça avait été identifié –, des espaces aussi de *coworking* avec la mise à disposition de grandes tables où l'on peut se regrouper rapidement – c'est quelque chose qui est intégré dans la salle d'indexation –, et du mobilier assis/debout. C'est des choses qui sont déjà intégrées. Au-delà

de ces retours, peut-être un mot sur la manière dont on organise l'activité téléphonique et puis sur d'autres retours de ces groupes de travail.

**Mme LE CORFEC, Direction :** En effet, au niveau des prestations en espèces, j'ai bien entendu qu'il y avait des activités téléphoniques. En termes d'organisation, il y a deux espaces qui sont dédiés : l'espace mutualisé où les bureaux seront équipés de parois acoustiques un peu plus hautes que les parois acoustiques qui sont aujourd'hui existantes au niveau des bureaux. Le souhait est également d'avoir une zone en haut à gauche – ce n'est pas représenté aujourd'hui sur le plan – dédiée à ces espaces. Ces bureaux-là seront équipés de parois plus hautes.

**M. MARQUES, CGT-FO :** Madame LE CORFEC, je pense qu'il y a un malentendu. Il n'y a pas d'activité téléphonique au PE. Tous les agents PE sont censés avoir des activités téléphoniques, sans exception. On est censés appeler les gens. C'est pour cela que je n'arrive pas à comprendre pourquoi il y a un espace dédié spécifiquement à ces activités-là. Quel que soit l'endroit où l'on va se positionner, dans l'ensemble du service, on est censés avoir des activités téléphoniques. Je ne comprends pas cette organisation.

**Mme HAKKAR, Direction :** Je vais répondre. Aujourd'hui, les activités téléphoniques font partie de l'activité de back-office et ce pour l'ensemble des processus, que ce soit les frais de santé quand on appelle les assurés ou les professionnels de santé, que ce soit pour les prestations en espèces, en ce qui nous concerne aujourd'hui sur le département maladie, que ce soit les employeurs ou les assurés. Aujourd'hui, l'activité fait partie du quotidien et il n'y a pas d'espace réservé.

Là, on est au-delà des IJ. On est sur l'ensemble du secteur pour permettre aux personnes de s'isoler, parce qu'il va y avoir un appel qui peut être estimé comme étant long ou pour un confort personnel, comme aujourd'hui on a des personnes qui vont dans les bulles. Il s'agit de permettre de faire ce déport et de disposer de ces espaces de travail un peu différents de ce qui existe aujourd'hui. Aujourd'hui, il n'y a pas, à ma connaissance, de parois acoustiques sur les prestations en espèces. Demain, normalement, ça ne va pas changer. Ça, c'est un confort en plus, des dispositifs qui sont prévus en plus pour l'ensemble des secteurs concernés. D'ailleurs, j'élargis aussi, ça peut être aussi au niveau du Fenti, ce n'est pas réservé aux IJ-AS, juste pour préciser cet élément-là. Je rappelle aussi qu'à la cellule CPS-CPOS, ils sont amenés à effectuer principalement des appels téléphoniques dans le cadre des accompagnements PS et ils pourront utiliser ces zones de manière plus fréquente que les autres collaborateurs.

**M. ARNAUD, Direction :** Monsieur GIAMBIAGGI, sur le fait que le bureau dynamique n'a pas que des avantages, on a parlé déjà du positionnement des casiers. Sur les caissons, ça ne bouge pas. On a les mêmes types de caissons. Chaque poste de travail aura son propre caisson.

Concernant le nombre d'agents et de postes au Cristolien, je n'ai pas la donnée précise immédiatement disponible. Par contre, ce que l'on peut constater dans l'ensemble du Cristolien, c'est que l'on a quand même un gros écart entre le nombre de postes disponibles – en tout cas, il y a énormément de postes disponibles tous les jours sur tous les espaces de travail. À chaque fois que l'on a pu faire les visites, ce sont des réflexions que l'on se faisait. On s'est un peu interrogé sur ce point-là en disant « on a un très bel immeuble, mais qui est très clairement aujourd'hui sous-utilisé, sous-occupé ». On se dit que c'est dommage parce que les espaces que l'on « bloque » sur des bureaux inoccupés auraient pu être consacrés à d'autres usages que l'on va mettre en place avec ce premier étage. Il ne faut pas que l'on reste forcément figés sur une organisation antérieure à un télétravail massif qui induisait uniquement du bureau posté. Il faut que l'on puisse tirer le meilleur parti des espaces de travail disponibles et que, quand les agents

reviennent, ils puissent aussi collaborer et avoir une possibilité d'avoir des usages un peu différents.

Sur les questions d'adaptation du poste de travail, c'est un vrai sujet que vous soulevez et qu'il faut que l'on continue à travailler jusqu'à l'emménagement, avec les agents notamment. Je pense aussi – vous avez posé la question – qu'il pourrait être intéressant que l'on fasse un petit atelier avec les organisations syndicales sur ce sujet du fonctionnement que l'on devrait avoir. Cela pourrait être l'occasion, par exemple, de présenter la charte du vivre ensemble, de regarder ensemble et de se pencher un peu sur les usages un peu précis sur la journée. C'est une demande que nous avons entendue et nous essaierons d'organiser, d'ici le mois de juin, un petit atelier avec vous, dès que nous aurons suffisamment avancé, pour vous dire comment on se projette sur l'utilisation au quotidien des espaces.

Ce que l'on peut d'ores et déjà dire sur ce sujet, sur les questions de fauteuils, c'est quelque chose que l'on est en train de regarder très près, pour comparer les fauteuils qui ont été commandés et ceux que l'on a déjà au Cristolien. Tous les fauteuils du Cristolien sont des fauteuils ergonomiques, permettant les réglages, qui ont été validés par le service santé au travail. Il faut donc regarder s'il y a une plus-value à conserver exactement le même fauteuil ou si le fauteuil du Cristolien peut faire office. Si cela n'est pas le cas, les agents garderont leur fauteuil. S'il y a une spécificité, ils garderont leur fauteuil. Si l'aménagement de poste est un aménagement de postes dit un peu lourd, ces agents seront toujours au même endroit. Mais attention, par aménagement de poste, on ne parle pas simplement du tapis de souris ou du repose-pied, qui sont des choses qui sont, de toute manière, quasiment généralisées. Il y en a beaucoup. Les repose-pieds sont quasiment généralisés. Le tapis de souris est quelque chose qui peut se transporter.

Concernant la question des réglages d'ergonomie du poste de travail, sur la partie des écrans, il faut bien avoir en tête que la taille des icônes, la résolution des écrans, c'est dans le PC. Pour la taille des icônes, moi, par exemple, j'ai des réglages qui sont propres à ma vue. Si je vais sur votre poste de travail, Monsieur GIAMBIAGGI, j'aurai le même réglage, parce que c'est contenu dans mon poste de travail. Par contre, il est vrai qu'il faut que l'on regarde les questions de luminosité des écrans, etc. Il y a un vrai travail à faire pour approfondir ces questions d'ergonomie des postes de travail, mais il n'y a pas de sujet majeur identifié à ce stade.

Sur les questions de stations d'accueil, sachez que toutes les nouvelles stations d'accueil sont désormais compatibles sur tous les PC portables. Pour autant, on est en train de faire le recensement pour vérifier s'il y a beaucoup de postes qui pourraient être incompatibles. Le cas échéant, cela pourra amener des renouvellements un peu anticipés pour que cela ne soit pas un sujet au moment de l'emménagement au mois de juin. C'est un sujet qui est bien identifié pour permettre d'utiliser facilement les postes de travail.

Je note la suggestion sur le temps Oscarr « Flex office ». Je pense qu'on n'en arrivera pas là. Ce n'est pas forcément envisagé.

Concernant les préconisations de postes fixes, on entrera dans le détail avec le Dr HURSON. L'idée est plutôt de généraliser des adaptations de postes, d'avoir un environnement de travail qui soit qualitatif et rehaussé plutôt par le haut, plutôt que de dire que l'on va faire sur mesure quelque chose de très précis pour une personne. Après, il peut arriver ponctuellement que quelqu'un ait besoin d'un bureau très adapté, parce qu'il est très grand, etc., et qu'en termes de partage, ce soit beaucoup plus compliqué. Là, évidemment, on pourra attribuer le bureau s'il

est vraiment très spécifique, mais encore une fois, il faut que ce soit un aménagement de poste de travail qui soit très lourd.

Je ne sais pas si nous avons les chiffres actualisés sur les agents de Boissy, mais en deux mois, nous ne devons pas avoir eu beaucoup de modifications.

**Mme HAKKAR, Direction :** Nous avons deux demandes effectives de rupture conventionnelle et nous avons, sur le plan de recrutement de l'année en cours, trois recrutements à venir. Donc cela fera plus un.

**M. ARNAUD, Direction :** Le nombre de postes élevés, on l'a dit, on a retenu volontairement un nombre de postes qui est élevé par rapport au nombre d'agents, donc on est vraiment sur un bureau dynamique très light. L'espace mutualisé, on en a parlé.

Le nombre de postes pas équitable avec les PE. Est-ce que tu veux dire un mot sur la méthodologie ? C'est ce que j'ai expliqué. On a regardé le nombre de résidents sur la réalité des effectifs. On a enlevé à tous les effectifs 25 % d'absentéisme naturel. On a ajouté 5 % de CDD. On n'a pas pris en compte le télétravail et c'est ce qui nous a permis d'avoir la norme. Vous voyez que, comme je l'ai dit, en moyenne, on passe très facilement. Il y a même presque un tiers de postes qui restent disponibles et en pointe de présence, on passe aussi. Le cas échéant, on a encore les espaces de débordement mutualisés, 24 postes qui ne sont pas attribués.

Madame PERRIOT LE-FUR, j'ai répondu sur les organisations syndicales.

Du fait de cette organisation, le télétravail est-il un droit acquis ? Excusez-moi, j'ai retranscrit la question comme cela, alors j'ai peut-être trahi votre pensée. Voulez-vous la reformuler ?

**Mme PERRIOT LE-FUR, CFDT :** Oui, excusez-moi, ce n'est pas ce que j'ai dit. Je vous ai dit qu'il me semblait que pour certains agents, accepter une organisation de ce type-là, c'était aussi l'assurance, quelque part, d'avoir des accords sur le télétravail. Ce n'est pas la notion de télétravail acquis. Ce sont les remontées que l'on a. Pour certains, il est préférable d'accepter une organisation qui n'est pas forcément très convaincante ou très intéressante en tant que personne, mais que, néanmoins, la priorité reste le temps que je vais passer à la maison et que je préfère accepter une organisation sur deux jours sur site qui ne me conviennent qu'à moitié. La priorité restera le fait qu'au moins je ne prends pas de risques, on me valide mon télétravail. Ce n'est pas sur la notion de télétravail acquis. Ce sont les remontées que l'on a. Ce sont les remontées que l'on connaît. Vous en avez d'autres, certainement, mais nous, c'est celles que l'on a.

**M. ARNAUD, Direction :** Il est certain que sans un télétravail massif, on n'aurait peut-être pas été dans ce degré de réflexion. L'un ne va pas sans l'autre. Pour autant, comme je l'ai dit, l'hypothèse de poste est construite sans même le télétravail. Cela signifie que cela ne nous contraint pas en termes de volume de télétravail pour l'avenir. Il pourrait y avoir des variations à la hausse ou à la baisse, cela n'aura pas d'incidence. On aura toujours les postes de travail disponibles.

Sur les bureaux assis-debout, comment est-ce organisé ?

**Mme LE CORFEC, Direction :** Les bureaux assis-debout sont représentés sur les plans, entourés en rouge. On en a six au niveau des prestations en espèces, six bench de deux, et trois bench de deux également au niveau des frais de santé. Aujourd'hui, au niveau du Fenti, on n'en a pas ajouté parce que les bureaux sont escamotables et que l'on peut les rehausser. C'est vrai

que cela a été un choix. On en a parlé durant les ateliers et cela a été validé par les agents volontaires durant les ateliers.

**M. ARNAUD, Direction :** La question suivante portait sur l'impact sur les managers. Je voudrais préciser que l'intention de la note n'est pas de dire que cela va simplifier la vie des managers. Je pense que l'on anticipe même peut-être un peu l'inverse au départ parce qu'il y aura un travail d'accompagnement assez fort à réaliser et on en a parfaitement conscience parce qu'il y a une question d'habitude dans l'entrée dans ce type d'organisation. Avant que les choses soient complètement stabilisées, il faut bien que les habitudes soient prises. Nos managers risquent d'être beaucoup sollicités. Donc ce point est clairement identifié et nous en faisons aussi une priorité dans la préparation. Nous allons préparer ces questions de vie collective, d'aménagement de postes avec les agents, avec vous aussi un peu, et avec les managers. Nous ferons un groupe dédié de préparation, d'anticipation, de la projection de ce que nous pourrons leur demander dans ces moments-là.

**Mme HAKKAR, Direction :** La mention sur le manager, c'est au niveau de la responsabilité d'immeuble qui est assez chronophage sur Boissy-Saint-Léger, entre les fuites, les alarmes qui se déclenchent de manière intempestive, les problématiques – encore récemment – de coupure électrique, et tout ce qui est gestion des Tickets restaurant qui est quand même un travail entre le prestataire, les éventuels cadeaux des personnes qui ne sont pas venues récupérer leurs cadeaux, CSE, etc. Vous voyez, il y a toutes ces petites charges mentales qui pèsent aujourd'hui sur le coordonnateur, qu'il n'y aura plus demain. C'était cette mention-là.

**M. ARNAUD, Direction :** Elle portait uniquement sur cet aspect-là.

Quid du matériel qui ne sera pas réutilisé ? C'est un point qui était également à l'étude, Morgane.

**Mme LE CORFEC, Direction :** Cela fera l'objet d'une seconde note où l'on parlera du vidage du site de Boissy et du devenir du mobilier.

**M. ARNAUD, Direction :** Monsieur ROUCHAUD, le fait que ce soit une source d'allongement du temps de trajet, c'est quelque chose que l'on a anticipé aussi dans la note. On a fait un sondage auprès des collaborateurs de Boissy sur la manière dont ils viendraient au Cristolien. On a aussi regardé où ils habitaient et comment cela pouvait allonger le temps. Cela nous a amenés à un engagement confirmé dans la note, qui est celui de fournir une place de stationnement sur l'un des trois parkings du Cristolien de manière certaine. On sait que l'on a ces 34 personnes qui disent qu'ils vont venir en voiture, on leur garantit cela. Le deuxième élément est que, comme on l'avait fait pour l'emménagement au Cristolien pour Ivry et pour Vincennes, on avait créé un critère de priorité supplémentaire lié au temps de trajet allongé de 30 minutes par jour. Dès que l'on a un quart d'heure de plus sur son trajet à l'aller et au retour, on créera une priorité supplémentaire au moment de la campagne de demande de place de parking. Dans la campagne de demande de place de parking, les agents pourront faire la demande, cocher ce critère-là et cela viendra majorer leur score, donc les chances aussi d'être présents ici. Sur ces 18 places, je ne sais pas si tu veux préciser comment cela va s'organiser avec les agents déjà présents.

**Mme LE CORFEC, Direction :** Ce sera en deux temps. Déjà, il y a une garantie pour ces 18 places sur cette première campagne 2023-2024. Les services généraux ont fait l'étude. On peut trouver de la place pour ces agents sans pour autant demander à d'autres agents de partir. Ce sera sur toute la période jusqu'au mois d'août. Après, il y a la nouvelle campagne qui rentre

en ligne de compte, où il faudra faire la demande également avant l'été. Là, les frais de santé rentrent dans la masse. En effet, il y a certainement des agents de Boissy qui seront prioritaires par rapport à d'autres agents aujourd'hui qui peuvent avoir une place.

**M. ARNAUD, Direction :** Madame LEBERNADY, c'est sur le même sujet ? Allez-y.

**Mme LEBERNADY, CFTC :** N'y avait-il pas une priorisation sur un an ?

**Mme LE CORFEC, Direction :** Il y a une priorisation avec le critère, mais il rentre dans la même campagne que l'ensemble des salariés CPAM. Mais avec un critère supplémentaire, vous avez raison.

**M. ARNAUD, Direction :** Sur la préparation de ce transfert, on a calqué la méthodologie que l'on avait utilisée pour l'emménagement au Cristolien, où l'on avait fait exactement la même chose sur Ivry et sur Vincennes. On avait mis ce critère de priorité pour la campagne d'emménagement et l'année d'après, on ne l'a plus mis. Ils sont devenus salariés du Cristolien et après, on a eu exactement le même traitement pour tout le monde. On a une compensation parce qu'on sait qu'il y a quand même un changement d'habitudes, etc. Il nous semble bien qu'au moins sur la première année, on puisse avoir, pour ceux qui ont des temps majorés de transport, une petite priorité qui soit donnée. À ce stade, Monsieur ROUCHAUD, comme je l'ai dit, on a calqué la méthodologie d'Ivry et de Vincennes, donc on n'a pas envisagé d'ouvrir de négociations sur l'attribution de primes de mobilité.

Madame BILAU, sur le fait de pouvoir, dans la journée, se déplacer de poste de travail, d'aller à un poste de travail et à un autre, vous avez dit que ce ne sera pas facile. C'est exactement ce que l'on veut faire, vous permettre dans la journée de dire : « J'ai un besoin parce que je reviens et qu'il faut que je fasse un point d'un quart d'heure ou une demi-heure avec un autre agent, avec un cadre, etc. » L'organisation est pensée normalement pour cela. Donc, si elle ne vous permet pas de faire cela, c'est qu'on a loupé quelque chose. En tout cas, c'est vraiment l'idée de pouvoir avoir une posture de travail qui ne soit pas figée dans le temps.

Monsieur GIAMBIAGGI, on a parlé des parkings. Envoi de la lettre réseau sur l'aménagement des espaces. On peut vous adresser – on le note – la lettre réseau sur l'aménagement des espaces. Vous verrez que l'on a retenu des hypothèses qui sont en deçà de ce que préconise le national. On est clairement dans une application souple.

Je ne comprends pas bien la question sur les CIS employeurs.

**Mme HAKKAR, Direction :** Aujourd'hui, la relation employeurs est située au deuxième étage et elle n'a pas de bureau fermé. Elle a des cloisons phoniques. Demain, on envisage le même dispositif. Après, on verra à l'usage. Je rejoins aussi la question de la sécurisation, normalement, il n'y aura pas de passages sur la zone. Ce n'est pas une zone de passage. Normalement, cela devrait suffire. Après, on verra à l'usage – comme d'ailleurs, pour l'ensemble des secteurs – s'il y a besoin d'adapter pour raison de confort, au regard de l'utilisation et de manière pragmatique.

**M. ARNAUD, Direction :** Et sur la zone en rouge concernant les prescripts/prescripteurs au milieu des frais de santé ?

**Mme LE CORFEC, Direction :** Pour les archives vivantes, selon l'étude qui a été menée, on va déménager l'équivalent de 30 armoires. Il y a des zones d'archives qui sont installées au niveau du Cristolien, mais qui ne permettent pas ou qui sont trop loin des agents. Du coup, cette

grande salle a été volontairement coupée en deux afin de dédier cet espace aux archives vivantes. Cet espace sera sécurisé à l'extérieur. On passera avec un badge.

**M. GIAMBIAGGI, CGT-FO :** Donc si j'ai bien compris, c'est une deuxième salle d'archives.

**Mme HAKKAR, Direction :** Pourquoi une deuxième ?

**M. GIAMBIAGGI, CGT-FO :** Il y a la salle qui est identifiée avec les rectangles rouges, mais je parlais de la salle qui est au milieu du prescript/prescripteurs où apparemment, ce sont aussi des armoires, mais ce n'est pas rouge.

**Mme HAKKAR, Direction :** Qu'est-ce que vous entendez par « zone rouge » ? Qu'est-ce que vous voyez en zone rouge ?

**M. GIAMBIAGGI, CGT-FO :** On voit des armoires rouges. On est sur la note.

**Mme HAKKAR, Direction :** Ce sont les positions debout. C'est ça, Morgane ? Les zones rouges.

**Mme LE CORFEC, Direction :** Ce qui est entouré là en rouge, ce sont les... montrez-nous.

**M. GIAMBIAGGI, CGT-FO :** Sur la note, ça, c'est rouge et ça, ce n'est pas rouge.

**Mme LE CORFEC, Direction :** C'est une zone d'archives déjà existante, où il y a les archives des prestations en espèces, où il y a les archives d'autres services. Là, on est en train de voir avec d'autres services pour que ce soit dispatché dans d'autres étages. Néanmoins, il n'y a pas d'espace suffisant pour recevoir les archives vivantes de Boissy-Saint-Léger.

**Mme HAKKAR, Direction :** Sur les archives, c'est vraiment lié – c'est pour ça que c'est à côté du secteur – à l'activité « pièces justificatives des professionnels de santé », où on doit quotidiennement faire la réception des lots dans l'applicatif Flux tiers. C'est pour ça que l'on appelle ça des archives vivantes. On en a besoin de manière quotidienne. Il était hors de question que ces archives se trouvent deux étages plus bas ou plus haut ou ailleurs. Après, on a un travail aussi de réflexion – mais ce n'est pas pour tout de suite – pour numériser à terme ces pièces justificatives en sachant aussi que l'on a actuellement aussi des travaux de montée en charge de SCOR pour les médecins. Ce n'est pas la grosse majorité, mais cela va quand même aussi avoir un impact.

**M. ARNAUD, Direction :** Monsieur MARQUES, vous faisiez référence à la préconisation et à l'importance d'avoir un ancrage sur le lieu de travail, quelque chose qui avait été souligné par Valérie TARROU. On confirme bien que les agents travailleront toujours dans la même salle, mais pas toujours au même poste de travail, même si je pense que, comme on a beaucoup de postes de travail, dans les faits, les agents seront très souvent au même endroit.

**M. MARQUES, CGT-FO :** Je vous ai bien entendu, Monsieur ARNAUD. Effectivement, j'avais déjà noté de vous répondre à ce sujet. Madame TARROU ne parlait pas de travailler dans la même salle. En l'occurrence, les salles au PE sont très grandes et il y en a plusieurs. Je ne suis pas convaincu que cela représente un ancrage de travailler dans presque une demi-aile d'un bâtiment. Je pense que l'on parle plutôt d'un espace personnel que constitue le bureau.

**M. ARNAUD, Direction :** J'ai bien noté votre position.

Concernant la charte du « vivre ensemble ». Il faut bien avoir en tête que c'est un besoin qui a été exprimé par les agents dans le cadre des groupes de travail, en se disant que si on doit vivre dans le même espace et partager un certain nombre de bureaux, il faut quand même que, collectivement, on fasse attention à bien ranger, à laisser les espaces de travail propres, etc. Ce travail est fait de manière collaborative avec les agents. On commence à avoir une première version de cette charte. En termes d'incidence, on n'est pas sur quelque chose qui va devenir une annexe au règlement intérieur. On est plutôt sur des règles que l'on se donne collectivement, mais qui ne sont pas forcément sanctionnables dès lors qu'elles n'enfreignent pas une autre règle du règlement intérieur. C'est un élément que l'on pourra vous présenter dans le cadre du petit atelier que l'on fera avec vous, avec des représentants des OS, sur la projection sur ce futur fonctionnement de bureau dynamique. Pourquoi ne l'avons-nous pas envoyée ? C'est qu'elle n'était pas prête au moment de l'envoi du dossier.

**Mme PERRIOT LE-FUR, CFDT :** Qu'elle soit prête ou pas, le souci n'est pas là. Dans ce dossier, c'est la mise au jour de plein d'éléments, plein de sujets qui devraient être portés, qui devraient être vus avec les organisations syndicales, avec la CSSCT. La charte du « vivre ensemble » est faite avec les salariés. Très bien, parfait. Si certains se rendent compte que l'on a peut-être des anomalies, pour d'autres, ça l'est peut-être moins. Cela permettra de recentrer un peu les choses.

Le dialogue social, les organisations syndicales, où sont-elles là-dedans ? Dans ce dossier, à aucun moment nous ne sommes dedans. Quand je vous écoute, franchement, je trouve qu'au bout d'un certain temps, vous nous parlez de dialogue social. Il ne se passe rien. Il ne se passe rien. Aujourd'hui, vous mettez le flex office de façon généralisée. On a déjà demandé que l'on en parle, mais on n'en parle pas. On n'en parle jamais, on n'en fait pas, mais quelque part, il y a plein de points. À chaque fois qu'il y a un dossier comme ça, il y a plein de questions qui se posent. Il y a la formation aussi des managers. Il y a beaucoup de choses qui se posent, mais on n'en parle pas. Parce qu'à la Sécu, on ne fait pas de flex office, on n'en fait pas, donc on n'en parle pas, alors que c'est quand même une organisation du travail qui est nouvelle, qui est peut-être très bien puisque vous la portez. Mais qu'on en parle. Mais qu'on en parle à un moment, qu'on en parle. Ça fait trois ans qu'on n'en parle pas. Les équipements de bureaux, je veux bien qu'on en parle. On en a parlé à l'époque des travaux du Cristolien où on a demandé à faire des tests sur des bureaux assis/debout, sur des ballons. On s'est fait balader. On nous a dit : « Non, surtout pas, de toute façon, ça coûte trop cher. » Aujourd'hui, certains peuvent considérer que c'est très bien, ils en ont. D'autres, ils n'ont pas de chance, on ne fait pas de travaux dans leur bureau. On ne fusionne pas, on ne fait rien, ils restent avec leur bureau classique, alors que les autres ont un truc super beau.

On est quand même sur des choses... La CSSCT, elle sert à quelque chose. Avant, il y avait un CHSCT qui représentait. Alors ça, on y pensait. La CSSCT, il n'y a plus personne qui y pense. Je suis désolée, aujourd'hui, tout ce que vous nous dites, c'est très bien, vous l'avez fait avec les salariés, c'est parfait, mais les organisations syndicales, on sert à quelque chose. On aimerait bien servir à quelque chose, parce que là, on est sur un dossier, ça fait encore deux heures qu'on est sur un truc, sur les mêmes questions, tout le temps les mêmes questions, uniquement parce qu'on n'a pas parlé du dossier flex office, qu'on ne s'est pas mis d'accord, qu'on ne s'est pas dit « oui, pourquoi pas, dans des conditions, on règle ça, on cadre ça, on fait ça autrement, etc. » Si ça avait été cadré, ce dossier-là prenait quatre minutes. Et on en est toujours à parler, vous êtes encore en train de nous parler de plein de choses... Franchement, je suis déçue. Je suis vraiment désappointée parce que franchement, quand je vois ça, quand on nous parle du dialogue social partout, et plus on avance... Et cette charte du « vivre ensemble »,



c'est encore, une fois de plus, vous faites ça dans votre coin. On va encore nous présenter un dossier. On n'a plus d'avis sur tout.

**M. ARNAUD, Direction :** Le message est très clair et bien entendu, je vais vous répondre. Je crois que Monsieur MARQUES souhaitait également apporter un complément avant que l'on réponde.

**M. MARQUES, CGT-FO :** Oui, écoutez, j'éprouve une certaine satisfaction à ce que Madame PERRIOT LE-FUR réalise que le dialogue social est de la poudre aux yeux. Au-delà de ça, ce que nous constatons – je vais corroborer sur le principe – c'est qu'il y a quand même beaucoup de choses dans ce dossier qui n'ont pas été décidées. Vous nous dites : « on va intégrer une charte », mais la charte, on ne l'a pas. On ne sait pas ce qu'elle contient. Il y a quand même beaucoup de points qui sont encore en suspens. Un dossier présenté au CSE, il est censé être complet. Moi, j'ai envie de poser la question : pourquoi en est-on là et sur quoi est-on censés donner notre avis ?

**M. ARNAUD, Direction :** Sur le verdict que vous portez sur le dialogue social, je le trouve assez sévère parce que c'est vrai qu'on a quand même un dialogue social assez nourri, avec pas mal de propositions d'accords tous les ans, de négociations en tout cas sur des thèmes différents, avec des zooms sur les points d'actualité qui peuvent, à un moment donné, nécessiter d'avoir un retour d'information. On a fait le bilan de télétravail, par exemple. Maintenant, je voudrais attirer votre attention sur un point dans ce dossier, c'est qu'on est le 18 janvier. L'emménagement de Boissy et l'organisation, c'est le mois de juin. On n'est pas en train de vous dire que demain, ils emménagent et c'est comme ça. Je trouve que c'est bien que tout ne soit pas ficelé dans le dossier, contrairement à ce que vous pouvez dire. Pour pouvoir discuter avec les organisations syndicales, je sais aussi d'expérience qu'il faut quand même que l'on amène un projet, que l'on amène quelque chose. On ne part pas d'une feuille blanche en se disant que l'on va réinventer le flex office ou que l'on va réinventer un bureau dynamique à partir de rien. On a besoin d'avoir quelque chose qui est une base de discussion et qui permet, après, un enrichissement. C'est comme ça que l'on enrichit quelque chose, en tout cas dans la conception du dialogue social qui est la mienne. On ne part pas de rien, on part d'un projet. Il est bon, il n'est pas bon, mais en tout cas, il a le mérite d'exister et de permettre d'avoir une base de travail commune.

Ce qui est dit aujourd'hui, c'est que l'on entend le fait que vous regrettiez de ne pas être davantage associés, que c'est un enjeu important pour les salariés et que vous souhaitez être partie prenante du sujet. Message entendu, message reçu. On va faire en sorte de vous présenter les équipements, au-delà de les avoir mis en photo et de vous avoir dit, etc. Je pense qu'il faut que vous les voyiez et qu'il y ait un temps un peu dédié à ce sujet-là. La charte, pareil. On va vous la mettre entre les mains. On va prendre aussi vos remarques, etc., et on va l'enrichir de manière commune. Mais encore une fois, on ne construit pas un projet, une doctrine ou quelque chose, des règles communes, sans partir d'un projet. Après, il faut qu'on avance.

**Mme PERRIOT LE-FUR, CFDT :** Bien sûr, on va avancer, mais c'est vrai que c'est bien parce qu'on éclaircit certains fonctionnements. Je pense que ça convient à tout le monde. À ce moment-là, encore une fois, ce dossier-là – je rejoins l'avis de Monsieur MARQUES – c'est une information. On n'est pas en mode avis, parce que là, on est sur un avis. Vous nous dites que ça va être dans six mois, c'est au mois de juin.

**M. ARNAUD, Direction :** Ce faisant, j'attire quand même votre attention sur le rétroplanning. Ce n'est pas innocent si le présente maintenant. Il y a beaucoup de choses à engager dès

maintenant, pour que l'on soit prêts au mois de juin. Nous, on a affiché quelque chose. On a pris aussi des engagements, y compris auprès des salariés. Je pense qu'il est souhaitable que ce projet aboutisse avant l'été. Aujourd'hui, il me semble que le dossier est quand même très fourni, très précis et qu'il permet de se prononcer. On n'entend pas en faire pour autant une information, même si au-delà des grands principes et de tous les principes qui sont retenus dans ce point-là, il y aura effectivement des petites marges d'ajustement d'ici le mois de juin.

**Mme LECONTE, CFDT :** Excusez-moi sur ce point-là, sauf erreur de ma part, on répète à peu près les mêmes demandes que lorsque vous nous avez présenté la réfection du troisième étage. La réfection du troisième étage aussi, on avait fait des demandes par rapport au CSSCT, aux ergonomes, etc. Vous nous présentez aujourd'hui ce projet, mais on a toujours les mêmes questions, donc on n'avance pas. C'est ce que je veux dire. Cela veut dire que la réfection du troisième étage vient d'être finalisée. Lorsque vous nous l'avez présentée, on vous a posé des questions et éventuellement collaboré avec certains, les organisations syndicales, IPAL, les ergonomes IPAL, tout ça. Pour Boissy, on vous pose les mêmes questions.

**M. ARNAUD, Direction :** Très bien, mais ce qui compte, c'est que les concertations se fassent. Le fait qu'on ait pu mettre en œuvre un certain nombre d'orientations que l'on vous a présentées au troisième étage, que l'on ait un petit peu de recul – recul très faible parce qu'ils viennent à peine d'être dans les nouvelles configurations des locaux – ça peut être aussi un point d'appui pour regarder comment ça se passe dans ces espaces-là au quotidien. C'est quelque chose qui peut venir enrichir aussi une réflexion progressive. Je propose que l'on avance parce que le temps tourne.

Madame SKOLUDEK, sur la sécurisation de l'accès au Fenti, je confirme que ce sera bien le cas. On a bien vu ce point-là et on aura bien, sur le secret médical, le respect des entrées et sorties.

Sur les entrées et sorties de la salle d'indexation, ce sera entièrement libre d'accès.

Madame LECONTE, sur les difficultés de régulation thermique du bâtiment lorsqu'il est sous-occupé. Ce que l'on constate en termes de retour utilisateur du bâtiment, c'est que l'on a beaucoup plus de plaintes dans les espaces qui sont très vastes et avec peu d'agents. C'est là que l'on a une vraie difficulté à réguler. Dans des cellules qui sont généralement plus petites, il est plus simple d'avoir une température qui remonte bien. Le Cristolien est configuré pour qu'il y ait des habitants. Dès lors que l'on a une sous occupation, cela génère des difficultés de réglage thermique.

On a parlé du gain de temps sur le management.

Est-ce qu'il est prévu de changer le sol, Morgane ?

**Mme LE CORFEC, Direction :** Il y a des espaces qui ont été changés au niveau du rez-de-chaussée. On attend d'être sûrs que cela nous convienne bien pour envisager le changement au niveau du premier étage. Cela fait partie du plan de charge, mais on attend d'avoir la certitude que le sol qui a été installé correspond à 100 %. On attend d'avoir un retour un peu...

**M. ARNAUD, Direction :** À termes, l'idée est quand même de rendre les circulations accessibles. Après, le produit installé au rez-de-chaussée n'est peut-être pas forcément celui que l'on dupliquera.

**Mme LE CORFEC, Direction :** Pour précision au niveau du Fenti, ce n'est pas de la moquette, c'est du linoléum qui est installé.

**M. ARNAUD, Direction :** Oui, il s'agit du seul étage où l'on était en plancher.

Concernant la collaboration avec l'ergonome d'IPAL, je crois que ce n'est pas quelque chose que l'on a fait ni envisagé. On prend la suggestion et on verra si cela peut s'intégrer. On se renseignera. Concernant le benchmark avec d'autres organismes, je vous confirme que l'on a fait du benchmark. Là, on vous a mis Montpellier, mais il y en avait d'autres. On vous a mis une synthèse qui était assez représentative avec Montpellier. Sur les autres organismes, Morgane ?

**Mme LE CORFEC, Direction :** Au niveau de l'Urssaf Île-de-France et l'Urssaf 78.

**M. ARNAUD, Direction :** On a également des expérimentations qui sont plutôt probantes du côté de Nanterre. J'avais récupéré des éléments de dossier assez anciens qui montrent que cela fonctionne plutôt pas mal. En tout cas, sur le benchmark que l'on a eu, on n'a pas eu de retour d'expérience de bureau dynamique qui avait été mis en place avec un rétropédalage. Par contre, il faut aussi faire preuve de souplesse quand on va appliquer le bureau dynamique, c'est-à-dire que tout ne sera pas parfait. Malgré l'anticipation, dès le départ, on sait que l'on aura une phase d'adaptation et qu'il faudra être aussi à l'écoute des retours des agents quand on va installer cette nouvelle organisation. On aura sans doute des ajustements à faire après l'emménagement pour tenir compte des retours qui sont faits.

Sur la suggestion pendant les travaux, plutôt que du télétravail, d'être sur une formation, je note la suggestion. L'idée est quand même que si jamais on est amenés à avoir des périodes de télétravail renforcées sur les travaux, elles seront quand même très limitées. On n'envisage pas de dire que pendant trois mois, on met les gens à 100 % en télétravail. Ce n'est pas possible. Ce sera forcément sur des temps très brefs pour dire que plutôt que de faire un déménagement, sur cette semaine-là, on va mettre les agents plutôt en télétravail pour éviter un réaménagement temporaire et du relogement.

**Mme LE CORFEC, Direction :** Si vous avez vu le calendrier des travaux, on phase justement en trois temps pour pouvoir reloger les personnes qui ne peuvent pas faire de télétravail, qu'ils puissent s'installer dans d'autres espaces. C'est une organisation que l'on va voir directement avec les responsables de service. Le planning est vraiment à affiner.

**M. ARNAUD, Direction :** Concernant les permanences qui étaient assurées sur Boissy, on parlait des permanences pour l'immeuble. Il fallait toujours que quelqu'un soit là très tôt le matin – ce n'était pas trop le problème – mais tard le soir aussi, s'il devait y avoir des difficultés. Cette permanence liée à l'immeuble n'existe plus. Par contre, chaque service peut avoir ses propres permanences liées à l'activité. Cela perdure, cela ne change pas. C'est vraiment les permanences liées à l'immeuble qui étaient évoquées dans la note.

Sur le parking, on en a parlé.

Sur le nettoyage des bureaux, vous avez vu dans la note, il y a deux prestations qui sont renforcées : la prestation de nettoyage des sièges et surtout la prestation quotidienne de nettoyage des bureaux, qui va être élargie au matériel informatique. Il y aura un nettoyage plus fréquent.

**Mme LE CORFEC, Direction :** On va également rajouter au niveau de l'avenant de ménage la fourniture de chiffons et de produits au quotidien. Ce sera dans la prestation et ce sera à disposition si les agents veulent, en plus du nettoyage, nettoyer leurs bureaux.

**M. ARNAUD, Direction :** Sur le budget dévolu aux goodies et à la communication de 3 000 euros, il s'agit de pouvoir avoir un petit kit d'accueil des salariés de Boissy, de la même manière que l'on avait fait quelque chose au moment de l'emménagement au Cristolien des autres agents. Il y a eu quelque chose qui avait été fait pour souhaiter la bienvenue. On souhaite qu'il y ait la même chose pour les salariés de Boissy.

Concernant la softphonie, on confirme que la solution cible est d'avoir une softphonie déployée sur l'ensemble des étages. L'idée est que l'on ne va pas mettre la ligne téléphonique dans le panier et tous les soirs la ranger dans le casier, donc il faut que ce soit lié à la carte agent. La softphonie permet cela en se disant que quand je me connecte, ma ligne téléphonique – comme les appels sont pris depuis l'ordinateur – me suit. Pour pouvoir arriver à cela, ce qui est écrit dans la note, c'est qu'il y a bien une phase de déploiement en février-mars de la solution CETIAM à Boissy-Saint-Léger pour que chaque agent puisse avoir son numéro dédié et qu'au moment de l'emménagement du Cristolien, il puisse le conserver et que, quel que soit son poste de travail, il puisse avoir accès à sa ligne. De la même manière, la solution sera déployée aussi sur les départements PEAS. Ils ont un peu moins de relations téléphoniques, mais au Fenti également.

Monsieur MARQUES, sur les espaces non utilisés au deuxième étage, pourquoi ne pas les avoir utilisés ? Si on voulait avoir autant de postes que d'agents, c'est possible. On avait la possibilité de le faire, mais ce que l'on souhaite mettre en œuvre, pour les raisons que j'ai expliquées, pour les avantages que l'on a pu repérer sur le bureau dynamique, c'est d'avoir un taux de rassemblement des équipes au même endroit qui soit un peu plus important.

Une dernière question sur le Fenti, l'achat de bureaux escamotables. L'idée est que l'on a eu un retour plutôt positif de ces espaces qui permettent de faire son activité sur le même poste de travail tout au long de la journée. Sur la base des retours des agents, on va augmenter le nombre de bureaux escamotables, c'est ça ?

**Mme LE CORFEC, Direction :** C'est ça. Aujourd'hui, en fonction des activités, les agents du Fenti changent de poste de travail. Quand on s'est installé au Cristolien, on avait fait l'acquisition de huit bureaux escamotables qui donnent entièrement satisfaction. Là, on va rajouter douze bureaux de manière à avoir un espace avec vingt bureaux escamotables.

**M. ARNAUD, Direction :** Sauf erreur de ma part, je pense que l'on a répondu à toutes les questions.

**M. GIAMBIAGGI, CGT-FO :** Je reviens sur la difficulté de rendre un avis. Il y a un certain nombre de choses que vous dites, qu'il va falloir que l'on revoie, etc. On est embêtés par rapport à cela. Je me permets de revenir sur un certain nombre de choses que vous avez dites. Vous dites que certaines personnes, quand elles sont sur site, sont trop isolées, etc. Est-ce qu'il ne serait pas possible de réfléchir à changer les postes des agents de telle manière – je pense que vous parlez surtout des PE quand vous dites cela – qu'il y ait toujours, au vu des présences sur site, deux personnes proches l'une de l'autre.

Ensuite, si j'ai bien compris, chaque agent va avoir son caisson. Il me semble que ce n'est pas dans la note. Si j'ai bien compris, chaque agent va avoir son caisson. En plus de tout ce qu'il

est dit dans la note, il faudra que les gens aillent récupérer leur caisson et le bougent. Je n'ai pas compris. Si on change de poste, qu'on arrive le matin et qu'on est sur un nouveau poste, le caisson va venir tout seul ? Je n'ai pas compris.

**M. ARNAUD, Direction :** Le caisson est attaché au poste de travail. Il n'est pas attaché à l'agent. Chaque poste de travail aura son caisson.

**M. GIAMBIAGGI, CGT-FO :** Dans ce cas, l'agent arrive sur un poste qui n'est pas le sien, donc le caisson ne sera pas le sien. À quoi sert ce caisson ? Je ne parle pas du casier, je parle du caisson.

On a parlé un peu de dialogue social. On reviendra dessus parce que c'est abordé dans le BSI. Il y a une question que je vous ai posée à laquelle vous n'avez pas répondu. J'aimerais savoir combien il y a de postes au total au Cristolien.

**M. ARNAUD, Direction :** J'ai répondu que je ne le savais pas. On peut le savoir. J'ai dit qu'à ma connaissance, il y avait beaucoup de postes, mais il y avait aussi beaucoup de postes disponibles.

**M. GIAMBIAGGI, CGT-FO :** Justement, dans la mesure où il y a beaucoup de postes disponibles, est-ce qu'il ne serait pas possible de revoir ce projet de telle manière que chacun ait son poste ? D'autant plus que vous dites que vous avez fait mieux que ce qui est prévu par la lettre réseau. On vous connaît, vous commencez de manière très progressive. Vous espérez que ce projet soit plébiscité par les agents. Autant faire en sorte qu'il y ait le plus de postes possible. Plus il y a de postes, plus les gens pourront éventuellement garder le même, ce que vous avez dit. Je me souviens, quand vous avez parlé du rendez-vous téléphonique pour les agents d'accueil, vous avez dit : « Ne vous n'en faites pas, c'est un jour par semaine, on n'ouvre qu'un box, etc. » Quelques mois après, c'était à 80 %. Donc désolé, mais on émet de sérieux doutes. On pense que ce n'est que le début du bureau dynamique dont on parle et ça crée un précédent pour le généraliser par la suite.

Est-ce que vous avez répondu sur la cloison pour les relations employeurs ? Est-ce que j'ai encore raté la réponse ? Je ne sais pas.

Tous les mardis, les frais de santé, il y a tout le monde. Tous les agents sont présents. Est-ce que c'est maintenu, s'il vous plaît ?

**Mme SKOLUDEK, CGT-FO :** Concernant les ateliers qui ont été tenus, comment étaient-ils composés par service ? Combien y avait-il de personnes par département ? Pour revenir sur le plan signé, est-ce que vous pouvez me dire à quoi correspondent les petits rectangles avec la lettre B mentionnée dans les parties bleues et rouges, et également les petits carrés noirs et blancs, disséminés un peu partout ? À quoi cela correspond-il ?

**Mme LEBERNADY, CFTC :** Je ne sais pas si vous avez déjà répondu, mais c'était le retour par rapport aux ateliers. Si on pouvait avoir un petit retour.

**M. ARNAUD, Direction :** On a répondu.

**Mme LEBERNADY, CFTC :** OK, désolée.

**M. ARNAUD, Direction :** Vous me faites de la peine, vous ne m'écoutez pas.

**Mme LEBERNADY, CFTC :** Si, je vous écoute.

**M. MARQUES, CGT-FO :** Vous n'avez pas répondu sur les mesures d'accompagnement concrètes des agents qui souhaitent changer d'organisme et sur des compensations financières de type prime de déménagement, pour ceux qui viennent jusqu'ici de Boissy.

**M. ARNAUD, Direction :** Si j'ai répondu sur la prime de déménagement. J'ai dit que ce n'était pas envisagé. Mais je répondrai sur les mesures d'accompagnement, effectivement, vous avez raison sur la mobilité. Est-ce qu'il y a d'autres questions ?

Donc, difficultés à émettre un avis. Ce que l'on a dit, c'est que l'on va préciser certains éléments dans le temps. Pour autant aujourd'hui, la note est quand même très précise dans son contenu, dans ce que l'on va faire, avec les plans très précis, donc elle permet, selon nous, tout à fait de rendre un avis, bien qu'effectivement, il y ait des choses qui doivent être précisées dans le fonctionnement quotidien, puisqu'il y a beaucoup de choses qui sont anticipées aujourd'hui, mais il y en a d'autres qui seront encore à préciser dans le temps. Ce qui veut dire que l'on aura aussi cet atelier de préparation. On pourra même prévoir après l'emménagement de revenir vers vous sur le fonctionnement effectif mis en place.

Une autre organisation qui permettrait de rapprocher les agents. Moi, je n'ai pas d'idée là-dessus.

**Mme HAKKAR, Direction :** Aujourd'hui, les personnes qui se trouvent isolées – et je précise que ce n'est pas uniquement sur le département PEAS, on le voit aussi au Fenti dans l'espace Synergie PN frais de santé – peuvent se déplacer. Certains préfèrent le faire, d'autres non, mais il n'y a pas d'interdiction de le faire, de se regrouper.

**M. ARNAUD, Direction :** Concernant les caissons, je redis que le caisson ne va pas être attaché à chaque agent. Il y aura un caisson sur chaque poste de travail. Cela signifie qu'il faudra qu'ils récupèrent leurs effets personnels dans le panier et qu'ils les mettent dans le casier qui, lui, sera individuel. Le casier est individuel pour chaque agent et le caisson reste avec le poste de travail, il ne suit pas forcément l'agent.

**M. GIAMBIAGGI, CGT-FO :** Mais interdiction de fermer à clé son caisson ?

**M. ARNAUD, Direction :** Cela fait partie des éléments, effectivement, qu'il faut...

**M. GIAMBIAGGI, CGT-FO :** Mais à quoi sert un caisson si ce n'est pas un caisson individuel ?

**M. ARNAUD, Direction :** Pour la journée, il peut y avoir des effets personnels, des choses que l'on veut garder à proximité et ne pas mettre dans le casier.

**M. GIAMBIAGGI, CGT-FO :** Ah oui, mais ça, c'est le casier.

**Mme OUCHENE, CGT-FO :** Mais que veux-tu déplacer ?

**M. GIAMBIAGGI, CGT-FO :** Je ne sais pas, des affaires.

**M. LEOCADIE, Direction :** C'est vrai que fondamentalement, on peut se poser la question. Pourquoi faut-il des caissons ? Mais c'est une autre question. Pourquoi d'une manière générale, faut-il des caissons ?

**M. ARNAUD, Direction :** Il semblerait que ce soit quand même usité par une partie importante des salariés.

Sur le fait qu'on soit aujourd'hui dans une démarche progressive qui va créer un précédent, etc., évidemment, on va regarder ce qui se passe au niveau du premier étage, comment cette expérience est vécue, pour en tirer les enseignements. Je veux juste attirer votre attention sur un point, c'est que l'on n'a aucun intérêt du côté de la Direction à avoir des conditions de travail qui ne soient pas bonnes pour les agents. Si ça amène des départs des agents qui ne se sentent pas bien, si ça amène une hausse du taux d'absentéisme, si ça amène des éléments qui sont négatifs pour la vie de l'entreprise, on n'est pas obtus aujourd'hui. On pense que cette organisation est de nature à amener de la plus-value dans le travail au quotidien. J'entends que vous ne partagez pas cet avis, mais on va en faire l'expérience et derrière, on s'adaptera. Aujourd'hui, il n'y a pas de plan prédéterminé dont on veut tirer les ficelles. On s'adaptera aussi au retour d'expériences que l'on pourra avoir.

Concernant la composition des ateliers, Morgane, ce sont des agents volontaires ?

**Mme LE CORFEC, Direction :** Ce sont des agents volontaires au sein de chaque département. Il y a eu un atelier dédié pour les PE. Il y a eu un atelier dédié pour les frais de santé avec les agents de Boissy et les agents des CPS-CPOS. Il y a eu un atelier dédié avec les agents du Fenti. Ils étaient à peu près une petite dizaine dans chacun des ateliers. Après, on a fait un atelier pour la conception de la charte où étaient représentés les trois départements, avec une dizaine de personnes.

**M. ARNAUD, Direction :** À quoi correspondent la lettre B et les carrés noirs sur les plans ?

**Mme LE CORFEC, Direction :** Ça correspond à des fauteuils. Pardon, les lettres B ce sont les bulles immobilières ou les bulles mobilières. Dans la partie de la zone D, en bas à droite, ont été repositionnées les bulles mobilières qui sont aujourd'hui installées au niveau du Fenti. Il y en a une dans l'angle de passage. Ensuite, les petits carrés noirs correspondent à des fauteuils. Ça a été aussi une expression de besoin d'avoir la possibilité d'avoir un petit fauteuil. Ce sont des fauteuils du même type que les fauteuils de la salle de pause de la PFS, un peu isolants, de manière à pouvoir passer un appel sans déranger à côté.

**M. ARNAUD, Direction :** Pour terminer, sur les mesures d'accompagnement, sur la mobilité. On ne peut pas imposer un transfert à une autre Caisse. En revanche, les salariés qui souhaiteraient postuler, par exemple, à la CPAM de Seine-et-Marne, on pourra, comme on l'a toujours fait, appuyer d'une lettre de recommandation la candidature. Mais la CPAM 77 restera souveraine dans le fait de recruter ou de ne pas recruter dans son process.

Concernant les primes de mobilité, je confirme que l'on n'a pas envisagé de versement sur ce sujet.

**Mme SKOLUDEK, CGT-FO :** Sauf erreur de ma part, je crois que vous n'avez pas répondu à la question – je ne sais plus qui l'avait posée – concernant l'emplacement des casiers.

**M. ARNAUD, Direction :** Sur les paliers.

**Mme SKOLUDEK, CGT-FO :** Pour tout le monde ?

**M. ARNAUD, Direction :** Oui, dans tous les paliers d'étage. Petite précision de Morgane.

**Mme LE CORFEC, Direction :** Non, ils ne sont pas tous au niveau des paliers parce qu'il n'y a pas un nombre suffisant. Ils sont dans tous les recoins, comme aujourd'hui. Néanmoins, on doit les replacer. Vous avez raison, ils ne sont pas encore sur les plans. C'est vrai qu'aujourd'hui, au niveau des PE, il y en a qui sont dans la zone droite. Vous en avez aussi qui sont représentés en bas au niveau du Fenti. C'est en cours, mais il en manque en effet sur les plans.

**M. ARNAUD, Direction :** Très bien. S'il n'y a plus de questions, je propose que l'on procède au recueil de l'avis de l'instance. On va commencer par la CFDT.

**Mme PERRIOT LE-FUR, CFDT :** Pour tout ce qui a été dit, la CFDT s'est exprimée sur le dossier et les sujets qui sont dans ce dossier et qui manquent, pour nous, de travail avec les OS, ce sera une décision défavorable.

**Mme HIMED, CFTC :** Concernant la CFTC, ce sera un avis défavorable, car les agents de Boissy sont, dans l'ensemble, mécontents. Je tiens à souligner que cette opération amène l'installation du flex office et de la softphonie.

**M. MARQUES, CGT-FO :** Force Ouvrière rendra un avis ultérieurement. Cependant, nous allons poser un certain nombre de revendications dans ce projet. La première, c'est que soit négociée une prime de déménagement. La seconde, c'est que les agents qui souhaitent muter vers d'autres organismes le soient, et pas uniquement avec une lettre de recommandation. Force Ouvrière revendique aussi que la cellule CPS-CPOS ne soit pas éclatée. C'est une démarche que les gens concernés ne comprennent pas. D'une manière générale, Force ouvrière revendique le fait que les agents qui souhaitent faire l'expérience du flex office puissent éventuellement le faire, mais que ceux qui veulent conserver leur bureau puissent le faire également.

**M. GIAMBIAGGI, CGT-FO :** Nous voudrions aussi rapidement que possible, s'il vous plaît, la charte en question ainsi que la lettre réseau. Nous vous rédigerons un avis motivé après avoir vu les agents par rapport à ce que nous avons abordé aujourd'hui.

**M. ARNAUD, Direction :** Nous allons vous transmettre ces éléments sur la charte. C'est quelque chose que nous amènerons potentiellement en discussion dans l'atelier que nous ferons. Il faudra voir les modalités. Je laisserai le soin à la Direction des Ressources de déterminer comment se fera l'atelier avec les OS, si ce sera dans le cadre de la CSSCT ou dans un atelier dédié. Ils reviendront vers vous pour vous le proposer. En tout cas, cet élément vous sera donné. Nous vous donnerons le projet de charte tel qu'il existe aujourd'hui.

On a un avis négatif sur deux organisations syndicales et un avis différé au 18 février pour le reste.

Je propose que l'on passe au point suivant. Peut-être que Morgane va rester avec nous sur le point suivant, puisqu'il y a un impact aussi immobilier sur les CPS-CPOS.

#### **Point 4 : Réorganisation de la Cellule CPS-CPOS au sein du Département frais de santé**

**M. ARNAUD, Direction :** Je laisse la parole à Yasmina pour donner quelques éléments d'introduction brefs sur ce sujet.



**Mme HAKKAR, Direction :** La note est moins longue, mais elle est en corollaire avec la précédente note sur le projet d'implantation géographique du département frais de santé BSL. Vous avez un historique sur la création de ce service, de la cellule CPS-CPOS, qui est une spécificité val-de-marnaise sur l'accompagnement des professionnels de santé, comme je l'avais dit tout à l'heure.

Aujourd'hui, on a dix agents qui sont regroupés géographiquement au premier étage dans une pièce isolée fermée, parce qu'elle était à côté du Fenti, pour être très précise, et plus particulièrement Synergie Frais de santé.

Demain, il n'est plus justifié d'isoler ce secteur, étant donné qu'ils font partie du département Frais de santé, et que l'idée est vraiment de travailler comme à BSL, puisque tout le monde travaille par portefeuille de professionnels de santé, et que c'est la même configuration aujourd'hui qui justifie cette organisation cible.

Vous avez l'organigramme cible, l'organigramme actuel, donc je reste disponible pour vos questions.

**Mme LEBERNADY, CFTC :** J'avais une question sur la page 2. On dit que la cellule CPS-CPOS va être répartie en binôme avec les équipes du département frais de santé. Du coup, ils seront rattachés hiérarchiquement aux quatre cadres de proximité. Comment ça va se passer par rapport à leur EAEA, leur gestion et tout ça ? Parce que ce ne sont pas réellement les mêmes activités. Après, je ne m'y connais pas dans les deux secteurs. Je me posais la question, comment ça allait se passer pour eux. Je note simplement aussi qu'il n'y aura plus vraiment de cellules CPS-CPOS, vu qu'ils vont être en binôme avec quelqu'un des frais de santé. Est-ce qu'il va y avoir une nouvelle appellation de service ? Comment ça va se passer ?

**M. GIAMBIAGGI, CGT-FO :** J'avais sensiblement la même remarque que Madame LEBERNADY. Ils vont être redispachés directement dans les différents services du pôle frais de santé. Au passage, vous faites l'économie d'un responsable de proximité, si j'ai bien compris. Nous sommes opposés à la baisse des effectifs, notamment des responsables de proximité.

Est-ce que les nouveaux responsables auxquels ils vont être assignés seront aptes à évaluer ces agents au regard de leurs activités, certes qu'ils doivent connaître, mais est-ce qu'ils seront aussi légitimes que la responsable d'avant par rapport à cela ? On vous précise que les agents de la cellule sont opposés à ce projet et souhaitent rester ensemble. Au passage, on revendique la possibilité pour les CPS de passer au niveau 5A. Et à ce stade, c'est tout.

**M. LEOCADIE, Direction :** C'est une remarque qui a fusé, mais je disais simplement qu'il ne s'agit pas du même projet par rapport à la dernière phrase. Ce n'est pas de ça qu'on parle, ce n'est pas le sujet.

*(Propos tenus hors micros)*

**M. ARNAUD, Direction :** Monsieur ROUCHAUD.

**M. ROUCHAUD, CFTC :** Effectivement, les agents de la CPS-CPOS ne sont pas très enjoués à rejoindre le département des frais de santé. Ils étaient dans une configuration avec un bureau fixe. Ils vont se retrouver, d'après ce qu'ils ont compris, avec une configuration en flex office, donc ça ne passe pas trop. Ils auront un bureau un peu nomade, ici ou là, selon les jours. D'autre

part, il y a de l'angoisse. Ils sont, pour la plupart, de niveau 4 et ils ont peur de faire des tâches qui relèvent des attributions d'un niveau 3. Ce n'est pas péjoratif, ce que je dis. À chaque niveau, vous avez une activité. Là, comme ils vont être un peu mélangés avec les frais de santé, le travail aussi va être un peu mélangé. Tout cela suscite de l'inquiétude. Je peux vous dire que les agents de la CPS-CPOS ne sont pas très contents.

**M. ARNAUD, Direction :** D'autres questions ?

**Mme HAKKAR, Direction :** Les binômes sont des binômes CPS-CPOS. Ce ne sont pas des binômes d'un agent BSL et d'un agent CPS-CPOS. Aujourd'hui, ils travaillent par portefeuille et nous avons des binômes – et même trois personnes pour les portefeuilles pharmaciens notamment – sur différentes catégories de PS. Demain, ces deux personnes CPS-CPOS seront implantées géographiquement au sein des secteurs prescrit/prescripteurs en fonction de leur typologie de PS. Vous le voyez dans l'organigramme par ailleurs. L'organigramme cible, vous en aurez deux, un CPS et un CPOS, qui seront au prescripteur puisqu'ils sont en gestion. Exactement comme pour BSL aujourd'hui. C'est exactement la même configuration. Prescripteur, c'est-à-dire médecins, centres de santé et dentistes, stomatologues, généralistes, etc. Pour les prescrits, c'est pareil, sur les transports, auxiliaires médicaux, labos, infirmiers, on aura quatre CPS. Ils seront par binôme au niveau de chaque secteur.

Ils sont effectivement implantés géographiquement au sein de chaque unité en fonction de leur typologie de PS par portefeuille, à l'instar de BSL, mais ils ne sont pas disséminés n'importe comment et ils restent en binôme, justement pour la continuité d'activité. C'est le premier point.

Le deuxième point, la cellule CPS-CPOS continue d'exister. Il n'y a pas de modification non plus – c'est explicite sur la note – sur l'existence de cette entité qui est une spécificité du Val-de-Marne et que l'on va garder. Aujourd'hui, on travaille énormément sur la satisfaction client, notamment des PS. À mon sens, le travail des CPS-CPOS, même si le PS ne l'identifie pas spécifiquement et va l'assimiler à un travail du DNS ou du DAM, participe à cette satisfaction qui est en augmentation assez sensible pour cette année, puisqu'on est à plus de 80 %. Demain, il n'est pas du tout envisagé de mettre fin à la cellule CPS-CPOS ni à leur activité. J'insiste sur le caractère de leur activité, qui est complémentaire à celle effectuée aujourd'hui par les agents de BSL. Là, on a un lien direct avec les PS. On travaille aussi directement. Tout ce qui est Eptica, Medialog, ce sont les CPS-CPOS qui le font. Tout ce qui est lié avec des demandes d'annulation de créance ou d'autres secteurs sur des problématiques de logiciels en lien avec les DNS, des problématiques de cotations, ce sont des demandes de renseignements, que ce soit la PFSMDA ou d'autres secteurs, c'est la cellule CPS-CPOS qui effectue cette activité. Tout ce qui est en lien avec le PS en amont des créances, pièces justificatives, ce sont eux qui effectuent actuellement ce travail. Il y a une analyse qui est faite aussi par les CPOS qui sont au niveau 5A sur tout ce qui est délais de transmission des facturations, rétentions des PS, tout ce qui est atypie sur les rejets, etc. C'est un travail qui est fait et qui n'est pas fait aujourd'hui par les agents de BSL. J'insiste sur cette complémentarité et qu'il n'est absolument pas du tout envisagé de mettre fin à ce service.

Je réponds également que les cadres actuellement en charge de leur portefeuille sont tout à fait aptes et légitimes à gérer ces personnes puisque c'est la même activité. C'est le même portefeuille. Quand je traite de l'infirmier, je sais de quoi je parle, que ce soit un CPS-CPOS, que ce soit un niveau 3, un niveau 4 ou un expert technique puisque nous avons des experts techniques également à BSL.

J'insiste aussi sur le fait que l'on accompagne. J'insiste sur le fait que des entretiens ont été faits avec quelques agents qui pouvaient effectivement montrer une crainte sur le fait de perdre leur activité, leur spécificité. J'insiste, ce ne sera pas le cas. Il y a eu des entretiens individuels menés par la responsable du département, Madame PECHARMAN, avec chaque CPS et chaque CPOS. Je peux vous dire que les craintes n'étaient pas aussi affirmées lors de ces entretiens individuels. Je pense que j'ai répondu et Monsieur LEOCADIE a répondu sur le 5A pour les CPS. En tout cas, ce n'est pas envisagé.

**M. ARNAUD, Direction :** Madame PERRIOT LE-FUR.

**Mme PERRIOT LE-FUR, CFDT :** J'ai quand même des interrogations sur les responsables. On a un responsable de département, on a un responsable adjoint de département. Après, on a un responsable de service adjoint, mais il est adjoint de quel responsable de service ? Je ne vois pas de responsable de service dans cet organigramme. Après, sur les responsables de proximité, parce que c'est vrai que la charge de travail... Comme j'ai déjà eu l'occasion de vous le dire, les managers sont assez éprouvés en ce moment et toute réorganisation est aussi pour eux une charge mentale supplémentaire.

Sur les prescripteurs, on avait deux responsables de proximité. Très bien. Pour 14 et 2 personnes, maintenant, ils récupèrent un CPOS et un CPS en plus. Il y en a toujours deux. Le responsable de créances, par contre, on a juste un cadre technique et on a quand même 14 techniciens de prestation, mais pour le coup, il n'y a pas de responsable de proximité. C'est quand même assez étonnant comme organisation. Les besoins sont peut-être différents, c'est sûr, mais encore une fois, les strates de management existent et on sait pourquoi, parce qu'en général, c'est en termes de travail que ça se retrouve. Alors là, pourquoi y a-t-il 14 personnes et aucun responsable de proximité ? Donc visiblement, ce sont des gens qui ont directement à faire au responsable de service adjoint.

L'unité de transport, c'est pareil. On a un responsable de proximité pour 10 et 4, donc le responsable de proximité se justifie, pour 14 personnes. Encore une fois, pour l'autre, il n'y en a pas. Et l'unité pharmacie, on a aussi un responsable de proximité pour deux cadres techniques, un CPOS, deux CPS et des techniciens de prestation. En fait, comment ça s'articule tout ça ?

Avant, dans la partie prescrit, il y avait les transports et l'unité pharmacie qui deviennent après l'unité pharmacie dans laquelle il y a un responsable de proximité avec deux cadres techniques. En fait, la cellule CPOS est bien éclatée administrativement. Mais du coup, on se retrouve avec quand même le service créances PJ qui n'a pas de responsable de proximité dans cette organisation, alors que les autres, pour un nombre égal de personnes à gérer, en ont. Est-ce que c'est une volonté de ne pas en mettre ? Est-ce que c'est parce que vous n'en avez pas ou est-ce parce que vous considérez que c'est géré à un autre niveau et qu'il n'y a pas de besoin de cadre de proximité ?

**M. GIAMBIAGGI, CGT-FO :** Pour en revenir sur l'organigramme, vous dites que la cellule va continuer d'exister, mais je vois l'organigramme actuel, il y a la cellule et l'organigramme cible, il n'y a plus. En fait, quand les gens disent qu'ils veulent rester ensemble, c'est qu'ils veulent continuer à avoir leur petit espace à eux, entre eux, etc. Cela a très bien marché pendant trois ans et plusieurs mois depuis le Cristolien. Pourquoi est-ce qu'il faudrait qu'ils soient parmi les agents alors qu'ils ne sont même pas sur le même site actuellement ?

J'avais une autre question. Il n'y a plus de gestionnaire administratif à Boissy ? Ce ne sont que des techniciens de prestation ?

**Mme HAKKAR, Direction :** Vous avez un responsable de département qui est Madame PECHARMAN. Vous avez une responsable de service adjoint qui est Madame GIBERT pour l'ensemble du département. Ensuite, vous avez des cadres de proximité pour chaque portefeuille. Il y a une spécificité pour les créances PJ qui n'est pas concerné par ailleurs par ce projet puisqu'il n'y a pas de CPS-CPOS qui rejoignent ce secteur-là, qui est Madame DEMMAD qui est la responsable de service adjointe et qui n'a pas de cadre de proximité, qui a un cadre technique en appui technique, un expert technique. Quand on regarde au global, il y a deux cadres de proximité sur les prescripteurs pour 18 agents au total demain, 14 sur les créances PJ, 14 sur le portefeuille transport, auxiliaires médicaux, labos et infirmiers et 15 sur pharmacie. Il n'y a pas d'hétérogénéité entre les différents secteurs. Il n'y a pas d'impact sur les créances PJ, mais pour vous préciser votre question sur la présence d'un responsable adjoint, la responsable de service adjoint avait cette fonction-là quand elle était à Vincennes et on n'a pas modifié.

Sur la charge de travail du cadre, j'ai répondu. Les créances, il n'y a pas de cadre de proximité, mais il y a un expert technique. Même si on a la gestion des entretiens annuels, de l'activité, du suivi Chronogestor, des congés, etc., tout cela sera fait par chaque cadre de proximité, mais la mission et les activités de la cellule CPS-CPOS restera identique. Il y aura toujours ce travail en lien avec la responsable de département pour continuer les projets qui sont aujourd'hui du ressort de cette cellule et de l'activité. Cela ne met pas à mal la cellule en question. Je pense que j'ai répondu aux questions.

Sur les gestionnaires administratifs, on en a aujourd'hui huit, en sachant que la typologie de gestionnaire administratif est aussi une spécificité val-de-marnaise, et cela ne va plus exister à terme. L'idée était de recruter une personne qui est gestionnaire administrative et quand elle a toutes les compétences requises pour être technicien de prestation, de refaire des pics horizontaux en changeant simplement le libellé d'emploi. Il s'avère que dans les faits, ce n'est pas forcément fait, et cela crée aussi des difficultés dans la gestion sur le référentiel. C'est quelque chose qui est bien en tête dans la feuille de route des RH et qui sera stoppé. Il y aura une modification globale avec la fin des gestionnaires administratifs. Quand on postule comme technicien de prestation, on est d'emblée technicien de prestation avec après une formation pour acquérir les compétences requises.

**M. ARNAUD, Direction :** Y a-t-il d'autres questions sur ce projet ? Non ? Je vous propose que l'on procède au recueil de l'avis des élus.

**Mme PERRIOT LE-FUR, CFDT :** Même si la CFDT peut comprendre la finalité du projet et de cette réorganisation, c'est encore un poste de manager qui disparaît. Comme je vous l'ai déjà souvent dit, les managers sont aujourd'hui en grande difficulté et on continue à limiter les postes sans se préoccuper du reste. Ce sera un vote contre.

**Mme BILAU, CFTC :** Pour la CFTC, avec tous les manques qui ont été évoqués et nos rencontres avec les agents du CPS-CPOS – apparemment, on n'a pas le même retour sur ces entretiens individuels qui ont été faits. Leur sentiment, c'est vraiment un constat de ne pas avoir été écouté encore une fois et que leurs propositions n'ont pas abouti – pour tout cela, ce sera un avis défavorable.

**M. GIAMBIAGGI, CGT-FO :** Pour Force Ouvrière, on va revenir vers les agents. On fera un avis motivé ultérieur qui sera sans doute commun avec le point précédent.

**M. ARNAUD, Direction :** Très bien. Merci beaucoup. Je vais remercier Yasmina HAKKAR et Morgane LE CORFEC pour les présentations. Je vous propose de traiter le point suivant et après, on fera la pause déjeuner. Cela permet de vous donner un peu de visibilité.

## **Point 5 : Changement des ouvrants à la PMI de Choisy-le-Roi**

**M. ARNAUD, Direction :** Ce point est très bref et assez simple. On a un point qui est relatif au changement des ouvrants à la PMI de Choisy-le-Roi. La mairie vient d'investir sur une rénovation un peu des locaux, donc on sort d'une rénovation des peintures qui est plutôt réussie. J'ai eu l'occasion de passer sur le site cette semaine et de constater que c'était assez réussi. C'est joli, ce qu'ils ont fait. Ils souhaitent poursuivre cette phase de rénovation de la PMI de Choisy-le-Roi avec un changement des 17 ouvrants de la PMI qui sont aujourd'hui tous des ouvrants en bois. On va donc poser du double vitrage correspondant aux normes de confort, permettant aussi une meilleure isolation thermique.

Concernant le déroulement de ces travaux, la pause se fera entre le 19 février et le 28 février sur une période de fermeture complète de la PMI. En termes d'impact pour le personnel, ce sera assez limité puisque l'ensemble de l'équipe sera relocalisé pendant cette période à proximité directe dans le centre de santé sexuelle de Choisy-le-Roi qui est situé au 40 avenue d'Alfortville.

On a cinq personnes qui sont concernées : la responsable de la PMI, le médecin, la psychologue, la secrétaire médicale et l'auxiliaire de puériculture. Ces cinq personnes, pendant cette période de travaux, seront relocalisées et les consultations pour le public seront maintenues dans les locaux du centre de santé sexuelle.

Dernier petit point, au-delà de la période de travaux, on pourra avoir des finitions à opérer sur les fenêtres. Les travaux sont intégralement pris en charge par la mairie. On n'a aucun coût, aucune implication de la Caisse sur la dimension des travaux puisque tous les travaux sont pris en charge par la mairie et que c'est elle qui pilote ces travaux. Au 29 février, au moment de la réouverture, on pourra être amenés à avoir des finitions sur l'habillage des fenêtres. Cela pourra amener, pendant la période où on va travailler sur la finition, à évacuer la salle qui sera concernée à tour de rôle par les finitions. Voilà un peu sur ces éléments de dossier, un dossier qui est assez simple.

**Mme LEBERNADY, CFTC :** Je voulais savoir à partir de quand va commencer la communication externe. Le nom « centre de santé sexuelle », ne pensez-vous pas que cela va heurter certaines personnes par le mot « sexuelle », vu que c'est la population de Choisy ? Au niveau du centre transitoire, est-ce qu'il y a de quoi se restaurer ? Comment cela va-t-il se passer pour les agents qui vont être là pendant ce laps de temps ? Est-ce qu'il y a une prise en charge ? Est-ce que vous pouvez nous donner un peu plus d'informations ?

**M. MARQUES, CGT-FO :** C'était simplement pour faire une remarque à la manière d'Antoine. C'est le centre de santé sexuelle au féminin. Ce n'est pas le centre qui est sexuel, c'est la santé.

**M. ARNAUD, Direction :** Il est certain que la sémantique est importante.

**M. GIAMBIAGGI, CGT-FO :** Est-ce qu'on peut avoir la photo des fenêtres ?

**M. ROUCHAUD, CFTC :** Par rapport au panneau qui sera mis pendant les travaux, n'avez-vous pas peur que cela puisse heurter un certain public ? « Adresse reportée au centre de santé sexuelle ». Pardon, tu viens de le dire ? Je n'ai pas entendu cela, c'est marrant.

**M. GIAMBIAGGI, CGT-FO :** Serait-il possible d'avoir une photo des fenêtres, pour voir à quoi elles ressemblent, si elles sont belles ? Il faut que l'on donne un avis aussi.

**M. LEOCADIE, Direction :** Monsieur ARNAUD vous a dit que c'est joli, faites-lui confiance.

**M. GIAMBIAGGI, CGT-FO :** Alors on vous croit.

**M. LEOCADIE, Direction :** Moi, je ne les ai pas vues.

**M. ARNAUD, Direction :** Ce que j'ai vu, ce sont les peintures puisqu'ils avaient fait une phase de peinture. C'est vrai que cela éclaire bien la pièce. C'est très joli. Par contre, les fenêtres, je ne sais pas comment elles ressemblent. Pas d'autres questions ?

Sur la communication, on va l'adresser dès que l'avis sera rendu. Je pense que courant de semaine prochaine, on fera déjà un premier message et on le doublera peut-être juste avant la période de fermeture. Un premier message informatif dès maintenant et un message de rappel juste avant.

Sur l'acceptation des assurés du fait que ce soit au centre de santé sexuelle, je ne peux pas faire grand-chose. Je ne sais pas comment se comporteront les mamans. En tout cas, on a une solution de relogement. On peut imaginer que le confort d'accueil sera garanti. On est sur une période qui est très limitée.

**M. LEOCADIE, Direction :** On peut penser qu'elles savent de quoi on parle. Il me semble quand même, si je peux me permettre, que dans les PMI, on a quand même à faire un public qui ne fait pas un *one-shot*. C'est un public qui fréquente, etc. Je pense qu'il y a une communication qui sera faite en amont, en lien avec les collègues qui sont dans les PMI. Il n'y aura pas forcément de surprise, sauf peut-être pour les nouvelles personnes. Je pense que l'impact sera certainement limité.

**M. ARNAUD, Direction :** C'est vrai que souvent, les consultations seront prévues à l'avance. À ce moment-là, au lieu de les convoquer sur le site actuel dont j'ai perdu l'adresse, ce sera fait sur le site en question. On risque d'avoir peu de personnes réorientées. Les réorientés seront des gens qui viennent pour la première fois.

Sur les questions de restauration, le centre de santé sexuelle a bien un espace pour manger. Ce sont des choses que l'on trouve sur tous les sites. Concernant les questions de prise en charge, il y a un changement d'affectation pendant cette période. À ma connaissance, il n'y a pas de prise en charge spécifique sur cette période-là.

Monsieur GIAMBIAGGI, concernant les photos des ouvrants qui vont être posés, on pourra poser la question à la mairie et regarder si on a quelque chose au dossier. Je n'ai pas connaissance du fait que la mairie nous ait donné les photos des matériels qui vont être posés, mais il y a toujours la possibilité d'aller faire une inspection, d'aller regarder avec la CSSCT post-travaux ce qui va être posé. Sur la première phase de travaux, qui étaient des travaux internes de remise en peinture, de pose de petites cloisons, j'ai pu rencontrer la responsable de la PMI qui m'a dit qu'elle était satisfaite de ce qui avait été fait, que cela avait apporté de la

plus-value. La première phase de travaux a été plutôt réussie. On va prendre le recueil de l'avis des élus en commençant par la CFDT.

**Mme PERRIOT LE-FUR, CFDT :** Pour la CFDT, ce sera un vote pour.

**Mme DOUIS-MAXI, CFTC :** Pour la CFTC, ce sera un avis favorable également.

**M. MARQUES, CGT-FO :** Pour Force Ouvrière, ce sera un avis favorable.

**M. ARNAUD, Direction :** Donc on a un avis favorable à l'unanimité, à treize voix pour. Je propose que l'on reste là-dessus et que l'on aille déjeuner. Ce que l'on peut faire, c'est revenir à 13 heures 30, si cela vous convient. Il est 12 heures 25. On reprend à treize heures trente avec Alice et on reprendra par ce point-là. Merci à tous et bon appétit.

*Suspension de séance de 12 h 25 à 13 h 30.*

**M. ARNAUD, Direction :** Je vous propose qu'on reprenne le cours de notre CSE. On va commencer par refaire le tour de table. Pour la Direction, Sébastien ARNAUD.

**Mme DUCHER, Direction :** Alice DUCHER.

**Mme ARNAUD, Direction :** Christelle ARNAUD, coordonnatrice du pôle développement des ressources humaines.

**Mme PERRIOT LE-FUR, CFDT :** Fabienne PERRIOT LE-FUR élue CFDT. J'excuse momentanément Madame LECONTE qui, normalement, devrait arriver avec un peu de retard. J'excuse Madame DUMARCAY, Madame MAMAN et Madame LAHLOU.

**Mme LEBERNADY, CFTC :** Fina LEBERNADY, élue titulaire CFTC. J'excuse Laura LOLLIA-FABER, Dominique SEREMES, Emilie MARQUES et Julie DOUIS.

**Mme HIMED, CFTC :** Maeva HIMED, élue titulaire CFTC.

**Mme DOUIS-MAXI, CFTC :** Delphine DOUIS-MAXI, élue suppléante CFTC, en remplacement de Julie DOUIS.

**M. ROUCHAUD, CFTC :** Florent ROUCHAUD, élu titulaire CFTC.

**Mme BILAU, CFTC :** Stéphanie BILAU, représentante syndicale CFTC.

**M. ALLIGIER, CGT-FO :** ALLIGIER Sébastien, Force Ouvrière.

**Mme TRAORE, CGT-FO :** Maïmouna TRAORE, élue suppléante Force Ouvrière, en remplacement de Leïlla HAMMOU.

**M. MARQUES, CGT-FO :** Edmond MARQUES, titulaire Force Ouvrière.

**M. GIAMBIAGGI, CGT-FO :** Antoine GIAMBIAGGI, élu titulaire Force Ouvrière.

**Mme OUCHENE, CGT-FO :** Dalila OUCHENE, titulaire FO.

**Mme FRAIOUI, CGT-FO :** FRAIOUI Samia, élue titulaire Force Ouvrière.

**Mme SKOLUDEK, CGT-FO :** Elisabeth SKOLUDEK, élue titulaire Force Ouvrière. J'excuse Madame KHETTAF Lila et Madame IAAICH Halima qui ne travaille pas l'après-midi.

**M. ARNAUD, Direction :** Juste pour vous préciser que je serai amené à m'absenter à 14 h 30 puisqu'il y a les vœux de ma direction. Je vous rejoindrai ensuite, si ce n'est pas terminé, vers 15 h 15. On va aborder le sixième point de notre ordre du jour qui est relatif à la fermeture de la Caisse le 10 mai 2024. Je cède la parole à Christelle ou à Alice.

## **Point 6 : Fermeture de la Caisse le 10 mai 2024**

**Mme DUCHER, Direction :** On vous avait déjà informé de la décision de la Caisse de fermer ce jour-là puisque c'est un jour non chômé coïncé entre un week-end et deux jours chômés, ce jour étant par ailleurs un jour de vacances scolaires. Ce n'est pas très pratique. On anticipait des difficultés organisationnelles, donc la décision a été prise de fermer la Caisse. Se pose ensuite la question de la modalité de fermeture et de comment cela se passe. Habituellement, quand il y a eu des fermetures dans le temps, sauf erreur de ma part, des RTT étaient imposées par l'employeur. Cela pose un certain nombre de difficultés.

**Mme PERRIOT LE-FUR, CFDT :** Ou un cadeau.

**Mme DUCHER, Direction :** Tout à fait. Dans le cadre d'un jour imposé, c'était le RTT qui était imposé et non pas un autre type de jour. Cela pose un certain nombre de soucis parce que tout le monde n'a pas de RTT. De plus, pour les RTT, il y a les absences pénalisantes, etc., donc on ne sait pas trop. Est-ce qu'on est à jour de ses droits ? Combien en a-t-on ? Ce qu'on va faire, c'est plutôt imposer la pose d'un jour de congé annuel qui constitue une modification des horaires collectifs de travail, ce qui est permis par le Code du travail, mais qui prévoit un formalisme un peu particulier qui est celui de la consultation du CSE, de l'information des salariés au moins deux mois avant la date prévue, et l'information de l'inspecteur du travail sur la fermeture de l'établissement. C'est assez simple, mais il faut une consultation sur ce sujet. On va prendre vos questions.

**Mme PERRIOT LE-FUR, CFDT :** On va revenir sur la notion de cadeau. Effectivement, on a eu des années où le travail des agents a été reconnu, où c'était l'occasion de faire un petit geste de la part de la Direction, de faire une journée cadeau, sachant qu'en plus, vous avez pris cette décision de fermer, ce qui est une bonne décision, je pense, et un petit geste aurait été largement apprécié.

**Mme DUCHER, Direction :** Est-ce qu'il y avait d'autres questions ou observations ?

**M. GIAMBIAGGI, CGT-FO :** En effet, vous auriez pu offrir ce jour. Cela aurait peut-être eu un impact positif sur le prochain BSI.

**Mme DUCHER, Direction :** Monsieur ROUCHAUD, vous vouliez intervenir ?

**M. ROUCHAUD, CFTC :** Oui, une observation. Effectivement, il fut un temps que certains n'ont pas connu où cette journée aurait été offerte dans la configuration actuelle que l'on va connaître pour 2024. C'est dommage. Aujourd'hui, certes, on ne travaillera pas, mais c'est pris



sur une journée de RTT. De CA, c'est la même chose. La journée n'est pas donnée. Ce sera pris sur nos jours de congé. C'est un peu dommage.

**Mme DUCHER, Direction :** Je vous remercie. On va procéder au recueil.

**M. MARQUES, CGT-FO :** De la même manière que pour les RTT, qu'est-ce qui se passe si la personne n'en a éventuellement pas à poser ?

**Mme DUCHER, Direction :** Dans la mesure où les droits se rechargent le 1er mai, que le 8 et le 9 sont fériés, qu'il y a encore un week-end juste avant, je ne vois pas comment cela pourrait se produire. Entre le 10 mai et le 1er mai, ce n'est pas possible. C'est compliqué. Même les personnes qui sont en tout début de contrat acquièrent 2,5 jours de congé par mois donc en principe, cela couvre bien toutes les situations.

**Mme PERRIOT LE-FUR, CFDT :** Est-ce que vous pouvez nous expliquer juridiquement le fait que l'employeur peut imposer à un salarié de prendre une journée de congé ? Avant, les RTT étaient notre accord de base. Dix agents, dix employeurs. On pourrait supposer que vous aviez un peu de latitude pour vos dix. Mais la question m'a été posée, notamment par quelqu'un de vos services, qui m'a dit qu'on ne peut pas imposer à un agent de prendre une journée de congé. Si vous pouvez nous rappeler ce qui vous autorise à imposer à chaque agent une journée de congé.

**Mme DUCHER, Direction :** C'est le Code du travail qui nous y autorise, selon un formalisme particulier qui est celui-ci, à la différence du RTT où dans le cadre d'un accord collectif, on peut mobiliser jusqu'à dix jours de RTT employeur sans vous consulter, puisque c'est prévu par l'accord collectif. C'est bien le Code du travail qui le prévoit.

**Mme ARNAUD, Direction :** Mais avec un formalisme particulier qu'a rappelé Alice tout à l'heure, c'est-à-dire une information de l'inspection du travail, un délai de prévenance pour les collaborateurs et une consultation du CSE. On a beaucoup d'entreprises qui ferment l'été, par exemple, pendant trois semaines et qui nécessitent que les collaborateurs posent des congés. C'est un peu le même principe ici, sauf que ce sera une fermeture d'une seule journée.

**Mme DUCHER, Direction :** C'est l'article D3141-5 du Code du travail.

**M. ARNAUD, Direction :** Y a-t-il d'autres questions des élus ? C'est un sujet assez simple, a priori assez consensuel, mais on va le vérifier. On va prendre l'avis des élus en commençant par la CFDT.

**Mme PERRIOT LE-FUR, CFDT :** Consensuel, oui, sur le principe, Monsieur ARNAUD. Néanmoins, pour la CFDT, au regard de tout ce qui s'est passé depuis 2020, encore une fois, une journée cadeau pour remercier tous les agents de tout le travail fait, pour la reconnaissance du travail fait depuis 2020, une journée cadeau aurait été intéressante. Exceptionnellement, la CFDT se positionnera contre cette fois-ci.

**Mme HIMED, CFTC :** Pour la CFTC, ce sera un avis favorable, mais il est vrai que vous auriez pu faire un effort vu l'investissement que l'on a pu y mettre pendant cette période de Covid.

**M. GIAMBIAGGI, CGT-FO :** Eu égard à la situation, nous votons contre, exceptionnellement.

**M. ARNAUD, Direction :** Nous avons donc un avis défavorable à la majorité par dix voix « contre » et quatre « pour ». Merci. Je vous propose que l'on aborde le septième point de notre ordre de jour qui est relatif à la présentation du bilan du baromètre social institutionnel.

Ce n'est pas dix ? C'est huit, pardon. Ça fait sept. Au temps pour moi. Il y a sept « contre » FO. Un « contre » CFDT. Vous êtes seule. Au temps pour moi, j'étais resté sur le circuit de ce matin. C'est le problème du copier-coller. On a bien huit voix « contre » et quatre « pour ». C'est bon ? Les comptes sont bons. Je vous propose que l'on aborde le septième point de l'ordre du jour qui est relatif à la présentation du bilan du baromètre social institutionnel 2023. Je cède la parole à Alice.

## **Point 7 : Présentation du bilan du Baromètre Social Institutionnel 2023**

**Mme DUCHER, Direction :** Sur ce BSI 2023, pour rappel, le dernier a été fait en 2021, celui d'avant en 2020, celui d'encore avant en 2018, donc c'est quelque chose que l'on fait régulièrement, avec certaines questions qui peuvent évoluer un peu. Si je devais dire juste quelques mots sur les résultats de cette année, on vous les a mis en regard de 2021 et de 2018 parce que l'on observe – et c'est très marqué sur la quasi-totalité des questions – qu'il y a eu un pic en 2021 et que la situation de 2023 est à peu près équivalente à la situation de 2018 sur un certain nombre de questions. Je dirais que c'est l'enseignement principal que l'on a, c'est que peut-être que la crise sanitaire avait amélioré un peu ou peut-être était-ce parce que l'on avait une contribution à quelque chose de particulier ou peut-être était-ce parce qu'il y a eu un départ un peu massif en télétravail qui, sur le moment, a généré de la satisfaction. En tout cas, on observe une sorte de pic de satisfaction en 2021, et en 2023 on redescend. Au départ, quand on a regardé 2023 par rapport à 2021, on s'est dit : « catastrophe, que s'est-il passé ? » et en fait, c'est plutôt un retour à une situation déjà pas hyper satisfaisante, soyons clairs, mais en tout cas un retour à une situation plutôt d'avant crise.

Ce qui est significatif aussi cette année, c'est que l'on est justement dans une situation de sortie de crise qui est plus normalisée, dans une nouvelle normalité, puisqu'entre-temps, le télétravail s'est généralisé, il y a eu un changement de siège social, donc le déménagement d'une très grande partie du personnel, etc. Ce sont des choses qui, forcément, ont un impact. Dans ce cadre-là, on est quand même dans un retour normalisé. En tout cas, c'est notre nouvelle normalité et on voulait avoir un truc un peu représentatif. Il y a eu pas mal de relances qui font que le taux de participation est relativement élevé à 44 %. C'est aussi un fait significatif. Cela veut dire que les résultats qui sont là ont quand même une certaine assise. Après, il faut prendre les questions une par une. On vous a mis, en regard des questions, ce qui a pu être fait et ce qu'il est envisagé de faire à ce stade. Vous avez pris connaissance du document qui est assez long, on s'en excuse, mais sinon, c'est difficile d'avoir une bonne vision et une vision un peu précise des choses. Je pense qu'à partir de là, je vais peut-être prendre vos questions.

**M. GIAMBIAGGI, CGT-FO :** Je me permets de proposer d'y aller thème par thème et pas qu'on pose toutes les questions sur tout le document qui fait 33 slides. Je propose de commencer par la participation et la perception globale. Après, sur chaque thème, on découpe. Je propose.

**Mme DUCHER, Direction :** Ça me paraît bien sur le plan de la compréhension. Par contre, ce que je vous invite à faire – vous avez eu le document bien en avance – pour qu'on n'y passe pas la nuit, je vous propose que chacun réfléchisse bien dès le premier tour aux questions qu'il souhaite poser sur le sujet. Ça ne nous empêche pas de rebondir, mais qu'on ne fasse pas trois tours de questions sur chaque thème. Sinon, on va y passer très longtemps et on risque de se perdre dans les enseignements. Par contre, je pense que pour la compréhension et pour bien suivre les sujets, bien se suivre, c'est bien si on essaie de concentrer nos questions. De toute façon, vous les avez, j'imagine, préparées les uns et les autres. En tout cas, je partage avec vous l'intérêt de faire thème par thème.

**Mme ARNAUD, Direction :** On commence par la perception générale. Du coup, on a Monsieur GIAMBIAGGI, toujours, et on avait Monsieur ROUCHAUD aussi, il me semble.

**M. GIAMBIAGGI, CGT-FO :** Oui, j'étais en train de me demander par rapport à ces différences par rapport à 2021, est-ce qu'à un moment, dans le questionnaire, on demande si l'agent est CDD ou CDI ? En 2021, il y avait beaucoup de CDD. Peut-être que cela aurait pu influencer. Je ne sais pas, je pose la question.

Ensuite, au niveau de la participation, c'est une bonne chose que ça ait monté. Sur la perception globale, quand même, on est à 65 %, et les « tout à fait satisfait » ont énormément chuté.

Le problème, c'est qu'il n'y a pas de numéro de slides. Sur ma tablette, quand je travaillais, je n'avais pas les numéros. C'était très embêtant.

Il ne fallait pas s'attendre à faire un tabac. En effet, 22 % de satisfaction sur la rémunération. J'imagine qu'au national... Je ne sais pas si vous le dites. Vous le mettez ? Non ? Ce serait intéressant. J'en profite. Ce serait bien qu'on ait la restitution totale du sondage. C'est intéressant de comparer au national, etc. Peut-être que vous êtes réticents à nous donner cela. D'accord. Dans ce cas-là, on aimerait l'avoir. À ce stade, là-dessus, c'est tout.

**M. ROUCHAUD, CFTC :** Sur la perception globale, une participation en légère hausse, c'est satisfaisant, mais il y a encore des efforts à faire parce qu'on n'est pas encore au niveau du quorum. 44 %, ce n'est pas la majorité, mais c'est quand même en progrès par rapport aux années précédentes.

Il y a un sujet effectivement au niveau de la rémunération. Je crois que c'est énorme. Le taux d'insatisfait est assez important. Il augmente et ce n'est pas étonnant au regard de l'inflation qui augmente, augmente. Malheureusement, nos salaires ne suivent pas. Ceci explique cela. Malheureusement, la Direction n'est pas décisionnaire dans ce domaine, mais ce serait bien que nos pouvoirs publics suivent l'inflation au travers d'une augmentation de salaires généralisés. On l'espère dans la nouvelle classification, mais il ne faut pas croire au Père Noël non plus. Sur ce thème, c'est tout ce que j'avais à dire.

**Mme PERRIOT LE-FUR, CFDT :** Je reviens à la rémunération. On le sait, on l'a suffisamment dit et on continue à le dire. Visiblement, je ne sais pas si on est très écoutés, encore une fois, à ce niveau-là. Ça revient à ce que je disais ce matin. On a l'impression que des fois, malheureusement, on parle dans le vide, mais on ne désespère pas. Ce qui est assez inquiétant, c'est quand même l'organisation du travail sur laquelle, visiblement, il n'y a pas d'évolution, voire même... on n'est qu'à 54 % de satisfaction. Pour moi, ça reste quand même un souci. C'est la moitié des agents qui, finalement, ou ne la comprennent pas, ou ne sont pas sensibilisés, ou voient que cette organisation de travail ne convient pas. Je ne pense pas que ce

soit que le télétravail qui soit en cause. Je pense qu'il y a quand même autre chose et ça reste des choses sur lesquelles on n'évolue pas. Comme vous le disiez, on était à 58, on est passés à 66 et on est redescendu à 54 %. On est redescendu encore plus bas que ce qu'on était il y a deux ans, trois ans presque. Pour moi, c'est le point important sur lequel on n'a pas l'impression que ça avance. Ce que vous proposez, visiblement, ça ne fait pas mouche.

**Mme DUCHER, Direction :** Merci. Est-ce qu'il y avait d'autres questions sur la perception globale ou on répond ? C'est bon pour vous. Il y avait une question demandant si l'on sait si ce sont des CDD ou des CDI qui répondent. Non, on ne sait pas. Dans mon souvenir, je crois que ce n'était pas une question qui était posée. Je suis presque sûre que ce n'est pas posé.

**Mme ARNAUD, Direction :** En tout cas, on n'a pas la répartition des répondants CDD/CDI. Nous, on n'a pas cette notion-là. On avait une question sur l'ancienneté dans le poste, mais pas sur les CDD/CDI.

**Mme DUCHER, Direction :** Vous avez posé, Monsieur GIAMBIAGGI, la question de la comparaison avec le national. En fait, ça fait le lien avec la restitution. On vous enverra le document de BVA. Il n'y a pas de secret sur le sujet. Il fait effectivement une comparaison avec la branche maladie, le reste de la branche, sauf que là – c'est aussi pour ça que, dans notre restitution, on ne vous l'a pas mis –, ce n'était pas un BSI national au regard de l'assurance maladie en 2023. Nous, on s'y est inscrit de façon volontaire à la CPAM du Val-de-Marne, mais il n'y a pas de restitution pour la branche maladie en 2023. Le seul point de repère qu'on a sur les résultats de la branche maladie, c'est du 2021. Comme on n'a pas envie de se flageller et que l'on voit qu'il y a un écart très important chez nous entre 2021 et 2023, la comparaison de nos résultats 2023 avec les résultats de la branche maladie en 2021 n'est pas pertinente. Vous l'aurez dans la synthèse de BVA, vous la verrez, puisque c'est cette comparaison-là qui est faite, puisque c'est le dernier point de repère de la branche, mais de notre point de vue, c'est une comparaison qui n'est pas pertinente, parce qu'il s'est passé beaucoup de choses, comme on l'a vu, entre ces deux années-là, et beaucoup de choses qui, chez nous en tout cas, ont clairement eu un impact sur les taux de satisfaction et les réponses.

Sinon, c'était plutôt des observations sur la partie rémunération que, évidemment, on partage et ça s'accroît dans le temps, ce qui est logique avec l'inflation.

Sur la partie organisation du travail, ça ne se détériore pas par rapport à 2018, mais effectivement, ce n'est pas satisfaisant. Même 54 % de gens qui sont satisfaits de l'organisation du travail, je partage avec vous le fait que ce n'est pas satisfaisant. C'est un sujet sur lequel on va quand même continuer de travailler. On n'est pas non plus désespérés sur le sujet. Il y a un certain nombre de pistes qui vous ont été indiquées dans le document. Il y en aura d'autres, puisqu'on est aussi dans une nouvelle période. Il y a le nouveau CPG. On va aussi travailler sur de nouveaux SDRH, de nouvelles actions, le projet d'entreprise. Ce sont aussi des feuilles de route qui vont aussi intégrer les notions d'organisation du travail, de qualité de vie au travail, etc.

Je propose, s'il y a des questions sur cette partie spécifique de l'organisation du travail où il y a du détail... Est-ce qu'il y avait des questions de votre part sur cette partie-là spécifiquement ?

**M. ROUCHAUD, CFTC :** Il y a un élément qui est remonté et je peux le voir sur le terrain. Le télétravail induit un caractère de routine au niveau de l'activité. C'est surtout en télétravail que l'on fait des choses habituelles. On fait rarement des choses qui sortent de l'ordinaire, qui sont moins dans le quotidien. On les fait plutôt sur site. C'est dommage. Il n'y a pas de raison.

Je voulais savoir s'il y a une volonté de la Direction pour que cela change, pour qu'en télétravail, on fasse aussi des choses moins routinières.

**Mme ARNAUD, Direction :** Est-ce que vous pouvez donner un ou deux exemples pour illustrer ?

**M. ROUCHAUD, CFTC :** Par exemple, quelqu'un qui est toujours sur les arrêts de travail, sur la saisie des arrêts, on va le mettre tout le temps là-dessus en télétravail. Si jamais il vient de développer une nouvelle compétence, ce ne sera certainement pas en télétravail, mais ce sera toujours sur site. C'est plus la routine en télétravail en général. Je ne sais pas si je suis clair.

**Mme DUCHER, Direction :** Merci pour la précision. On va prendre la question de Monsieur GIAMBIAGGI.

**M. GIAMBIAGGI, CGT-FO :** J'ai repéré un anachronisme. 37 % du personnel attributaire d'une mesure individuelle en 2023. Le sondage s'est fait avant la décision des mesures individuelles de 2023. Quand vous mettez ce qui est fait sur la période, de quelle période parlez-vous ?

On tendrait à croire, quand on vous lit – c'est un peu là et c'est un peu répété après - qu'un télétravailleur serait moins satisfait. Éventuellement, vous voudriez convaincre qu'il ne faut pas télétravailler parce qu'on va devenir moins satisfait. Je me demande s'il n'y a pas une frustration des télétravailleurs par rapport à la manière dont ils sont managés, s'ils ressentent une pression par rapport à cela ou autre. Est-ce qu'il ne faudrait pas travailler justement pour combler l'éventuel retard que vous constatez de satisfaction par rapport aux agents qui ne seraient pas télétravailleurs ?

**Mme DUCHER, Direction :** Est-ce qu'il y avait d'autres questions sur la question de l'organisation du travail ? Votre question, Monsieur ROUCHAUD : en télétravail, on fait des choses routinières, en tout cas sur lesquelles on est en routine et on fait moins des choses sur lesquelles on est en train de monter en compétences. C'est sûr, parce qu'en télétravail, il faut être autonome, donc par définition, on va vous mettre sur un truc sur lequel vous êtes calé, vous êtes à l'aise. Donc une activité sur laquelle vous êtes un peu en train de monter en charge, moins sûr, où vous allez avoir besoin peut-être de soutien ou d'une réponse sur un truc, on va plutôt vous la faire sur site dans les premiers temps. Après, au moment où l'on commence à être autonome sur cette activité, cette activité devient elle-même aussi télétravaillable. Il n'y a évidemment pas une injonction de la Direction qui est de dire « faites-leur faire des choses ennuyeuses en télétravail », mais il y a une injonction de la Direction qui est de dire « en télétravail, on fait ce sur quoi on est en situation de maîtrise, puisqu'on est seul ». Il y a des moyens de communication, mais on sait bien que ce n'est pas la même chose que d'être à côté d'un collègue ou d'un manager qui peut vous expliquer un truc, se mettre à côté. Oui, c'est probablement cela qui peut donner le sentiment que vous avez ressenti ou qui vous a été remonté.

Sur la question de l'anachronisme, ce n'est pas vraiment un anachronisme dans le sens où... Effectivement, le questionnaire était en juin. Par contre, je ne vous cache pas que nous avons fait le document un peu avant le 8 janvier, ce qui est la raison pour laquelle nous ne vous l'avons pas présenté directement quand nous avons eu les résultats. Ça prend un peu de temps de travailler sur tout cela.

Notre sujet n'est pas de vous montrer juste des résultats, mais aussi les choses sur lesquelles nous travaillons, sur lesquelles nous avons travaillé et sur lesquelles nous allons travailler et qui sont supposées avoir eu ou avoir peut-être, on espère, un impact positif sur les choses. C'est pour cela que nous avons mis le niveau de bénéficiaires de mesures salariales, parce que vous le savez, cela n'a pas toujours été ce niveau-là. Il y a eu quand même des années à 25 %. Je l'ai vu il n'y a pas si longtemps avant la crise. Il y a eu des moments où le niveau de mesures salariales individuelles était quand même beaucoup moins élevé. Bien sûr, cela ne vient pas remplacer une négociation sur la classification, c'est sûr, mais ce sont quand même des éléments de rémunération qui sont de nature à générer de la satisfaction, au moins pour ceux qui en sont destinataires. Évidemment, pour les autres, ce n'est pas le cas. Ce n'est pas un anachronisme, c'est simplement une volonté de notre part, puisqu'on avait pris un peu de retard dans la réalisation de ce document, de vous donner une vision un peu plus complète.

Ensuite, sur les télétravailleurs, notre sujet n'est pas d'essayer de vous faire conclure qu'il faut supprimer le télétravail. Ce serait sans doute peine perdue, d'une part, et d'autre part, nous sommes favorables au télétravail sur son principe. Il n'y a pas de débat là-dessus. Par contre, ce que l'on voit, c'est un constat de moindre satisfaction. Il est sans doute lié à plusieurs choses. Il est sans doute lié aussi au fait que l'on a des habitudes managériales ancrées depuis quarante ans et qu'elles ne se changent pas en douze mois. Peut-être qu'il y a un travail à faire sur comment on inclut autant, aussi bien, comment on diversifie aussi autant les activités en télétravail que sur site. Ce travail est à conduire, c'est tout le sujet du management hybride : j'ai des équipes qui sont variées, tout le monde n'est pas dans la même situation. Il y a ce travail d'accompagnement managérial qui est à faire. Je pense que c'est en partie ce que nous disent ces données de satisfaction.

Il y a aussi une question intrinsèque qui est qu'à un moment donné, quand on est tout seul chez soi, on est plus éloigné. Si vous ne voyez pas vos amis pendant deux ans, ce sera un peu plus difficile de rattraper le temps perdu que si vous les voyez tous les quinze jours. C'est la même chose dans la vie privée. Il y a un moment où les liens se distendent avec l'isolement. On ne tire pas de conclusion sur ce que l'on va faire du télétravail sur la base de ce BSI. Par contre, ce qui est sûr, c'est qu'il y a des choses à faire. Ce que l'on voit, c'est qu'il y a une moindre satisfaction et qu'il y a des choses à faire sur cette population qui, rappelons-le, aujourd'hui, représente quand même beaucoup de monde.

Est-ce qu'il y a une frustration des télétravailleurs ? En partie. Il y a aussi certains items sur lesquels ils sont plus satisfaits, où ils peuvent se sentir mieux informés. C'est assez ambivalent. C'est difficile de tirer des conclusions. C'est un peu sociologique aussi comme sujet. Je vous propose que l'on passe à la thématique suivante, qui est la charge, le stress et l'ambiance au travail, pour rester dans des items positifs. Est-ce qu'il y a des questions, des interventions ?

**Mme PERRIOT LE-FUR, CFDT :** C'est effectivement cette partie-là qui me semble la plus importante du BSI et je pense que vous en conviendrez également. D'ailleurs, la charge, le stress et l'ambiance de travail n'ont peut-être pas de lien avec, par exemple, les slides d'après où l'on parle des relations avec les collègues et avec les responsables. On n'a pas l'impression qu'il y a un problème relationnel important, etc.

Tout est vraiment axé sur cette charge et c'est finalement la charge de travail qui est constatée aujourd'hui par beaucoup de monde qui génère le stress, qui génère une ambiance de travail globalement pas très bonne et qui fait que l'on se retrouve avec la moitié des agents qui ne sont peut-être pas très contents de l'organisation. Dans les slides d'après, dans les chiffres d'après,

on a l'impression qu'ils sont informés, ils savent, les relations sont plutôt bonnes, ce dont on peut quand même se féliciter.

Là, on est vraiment sur le cœur du problème et c'est ce que l'on essaie de faire comprendre aussi ici et au national. Aujourd'hui, la charge de travail, il ne suffit plus de dire qu'il n'y a plus de charge, il suffit de dire qu'il y a une charge de travail, elle existe ou tout au moins, elle est ressentie. Tout cela nous fait qu'on a un BSI qui, rien qu'avec ces chiffres-là, fait que l'on n'avance pas. Tant qu'il y aura autant de stress, tant qu'il y aura autant de personnes qui se diront « je n'arrive pas à faire un travail de qualité, je n'ai pas de reconnaissance au travail – 10 points de plus qu'en 2021 quand même – donc je ne suis pas reconnue pour mon travail, on ne me reconnaît pas ». Un pas de compétences à 7 points peut-être pour un employé, cela fait 55 euros. On n'est pas sur une reconnaissance. Le manque de reconnaissance est à tout niveau, encore une fois, on n'est pas sur un problème relationnel puisque dans les slides suivants, on est sur des chiffres qui sont plutôt bons.

La charge de travail excessive à 61 %, c'est peut-être une baisse par rapport à 2021, mais on a quand même encore plus de 60 % du peu de personnes qui ont répondu – parce que cela ne représente quand même pas tant que cela, 34 % – qui considèrent qu'ils ont une charge de travail excessive. Ce n'est même pas « je travaille un petit peu trop, je me sens un peu mal », là, c'est « excessive ». Cela veut dire que l'on est sur des problèmes de santé. Cela veut dire que ces gens arrivent le soir, ils sont toujours énervés, ils ont toujours le palpitant à 150 à l'heure, ils ont le bide qui est toujours... la tête qui est farcie le soir, la nuit et le matin et cela me ramène à ce que je vous dis déjà depuis pas mal de temps, sachant qu'en plus, sur la charge de travail, on est principalement sur des répondants cadres et des métiers de management. C'est ce que je vous dis déjà depuis un certain temps et je vous le redirai encore et encore. On est sur un problème important de charge de travail des responsables qui n'est absolument pas traité depuis plusieurs années, parce qu'on se dit « non, ça va, ça va, ça va, ça va », mais non, ça ne va pas. C'est tout pour moi, pour la CFDT.

**Mme DUCHER, Direction :** Non, on n'a pas sauté de rubrique. Sérieux ? J'ai dit « plus personne n'a de questions ? » J'espère que cette question peut se rattacher au stress au travail, parce que sinon, cela va être compliqué, Monsieur GIAMBIAGGI. De toute façon, ce n'est pas à votre tour, c'est à Monsieur ROUCHAUD. Monsieur ROUCHAUD, posez votre question. Monsieur GIAMBIAGGI essaiera de glisser sa deuxième question derrière la première, telle une voiture qui essaie de rentrer dans le parking de manière non autorisée.

**M. ROUCHAUD, CFTEC :** Effectivement, il y a un sujet au niveau de la charge de travail et il y a surtout aussi un sujet au niveau du management. Aujourd'hui, je parlais même d'un petit malaise, parce que les premiers niveaux de cadres ont de plus en plus de charges de travail et surtout, il n'y a pas la reconnaissance qui va avec. Cela crée un malaise. Certes, ils ne font pas de la production, mais dans toutes les tâches annexes, on leur demande de plus en plus de choses. En plus, ils ont certaines contraintes, à savoir que parfois, quand ils sont sur site, il faut rester jusqu'à la permanence, souvent jusqu'à 17 h 30, soyons concrets. C'est une obligation. Derrière, il y a effectivement le salaire qui ne suit pas. Tout cela crée de la frustration. Je prends l'exemple, excusez-moi d'être trop concret, de ma cadre qui a 20 ans d'ancienneté et qui a un salaire très modeste, avec tout ce qu'elle fait. Effectivement, elle ressent un manque de reconnaissance et c'est bien légitime. Il y a un vrai sujet au niveau du management, au niveau des premiers responsables. Je m'inscris en vrai à propos de ce qui est mis en évidence. Effectivement, il faut vraiment que la reconnaissance suive parce qu'à long terme, la démotivation risque de s'installer et on risque de perdre des talents. Ce n'est dans l'intérêt de

personne. Pourtant, la conscience professionnelle est là, mais à un moment donné, à trop tirer sur la corde, malheureusement, parfois, ça casse.

**Mme DUCHER, Direction :** Je vous remercie, Monsieur ROUCHAUD. Ce n'est pas vraiment une question, mais ça rejoint ce que disait Mme PERRIOT LE-FUR. C'est quelque chose dont on a déjà parlé et que la Direction prend très au sérieux, mais sans avoir la marge de manœuvre sur la question de la reconnaissance, vous le savez.

**M. ROUCHAUD, CFTC :** Effectivement, vous n'avez pas de marge de manœuvre directement sur les salaires. En revanche, vous avez une petite marge de manœuvre sur les pics. Saisissez-la.

**Mme DUCHER, Direction :** Oui, mais ce sont des choses dont on a tenu compte et dont on tient compte dans le cadre de la politique de rémunération, la question de l'encadrement de proximité en particulier.

**M. GIAMBIAGGI, CGT-FO :** On aime bien, quand vous mettez ce mot : le niveau de stress ressenti. Je n'avais pas d'autres remarques par rapport à cela. De toute façon, ce sont des chiffres qui sont mauvais. On en déduit que c'est du ressenti, de toute façon.

Je me permets de revenir sur la diapositive 11. Les salariés de l'organisme sont 20 % à considérer que l'organisation hybride du travail altère la qualité des relations entre collègues. Que considèrent les 80 % restant ?

**Mme DUCHER, Direction :** Que cela n'altère pas.

**M. GIAMBIAGGI, CGT-FO :** D'accord. Et vous mettez en avant ce que disent 20 % des agents. Sur cette diapositive, vous essayez de dire que le télétravail est mauvais. En filigrane, c'est ce que l'on comprend dans le texte de la diapositive 11. Les travailleurs sont moins satisfaits.

**Mme DUCHER, Direction :** Je ne suis pas d'accord avec vous, parce que là, c'est un BSI, donc on s'axe quand même pas mal sur ce qui ne va pas trop. Sinon, je peux vous dire « ça va, il n'y a que 33 % des gens qui estiment que leur stress est trop important. » Vous ne me parlez pas des 67 % qui sont contents. Si c'est le principe pour le stress, c'est le principe aussi pour le télétravail. On n'essaie de rien démontrer, c'est juste que l'on met en exergue les trucs qui ne vont pas, c'est la base du truc.

**M. GIAMBIAGGI, CGT-FO :** Oui, mais s'il y a un agent sur cinq qui dit « ça ne va pas » et que quatre agents sur cinq disent « ça va », vous préférez poindre le fait que pour un sur cinq, ça ne va pas.

**Mme DUCHER, Direction :** Dans toutes les affirmations qui sont dans la diapositive, c'est comme ça. On fait ressortir ce qui nécessite un axe de travail, donc c'est logique. Je ne vais pas vous mettre les trucs où tout est bien, où ils sont contents et où il n'y a rien à faire, ça n'a pas de sens.

**M. GIAMBIAGGI, CGT-FO :** Oui, mais vous ne faites jamais la négation. Vous auriez pu dire « il y a 80 % qui considèrent... » On a l'impression que vous voulez faire passer le fait que l'organisation altère la qualité des relations entre collègues. Au lieu de dire qu'il y en a 80 % qui disent qu'il n'y a pas de problème, vous dites qu'il y en a 20 % qui disent qu'il y a des problèmes. Vous essayez d'orienter le lecteur. Il y a plein de choses où vous dites qu'il y en a



80 % qui disent que c'est bon et là, sur la chose apparemment sur laquelle vous voulez mettre l'accent, vous mettez les 20 % négatifs au lieu de dire qu'il y en a 80 % qui sont positifs. Je trouve que c'est biaisé quand même de fonctionner comme ça. Vous essayez peut-être d'entrer dans le cerveau de la personne qui lit et de dire que finalement, le télétravail, c'est nul.

**Mme DUCHER, Direction :** En fait, on fait des phrases. C'est juste qu'on essaie de changer les tournures pour que ce ne soit pas trop rébarbatif, mais la prochaine fois, on peut vous mettre juste un tableau, il n'y a pas de problème.

**Mme ARNAUD, Direction :** L'idée, c'est de faire ressortir des constats qui sont intéressants. Au-delà de se dire qu'il y a 20 % qui pensent que ça altère les relations de travail avec les collègues, ce qui est aussi intéressant, c'est de se dire que finalement, ce constat est principalement porté par les managers ou par les collaborateurs qui n'ont pas de télétravail. C'est de mettre en exergue des choses qui ont un peu d'intérêt dans l'analyse et de voir les actions que l'on peut mettre en place derrière.

**M. GIAMBIAGGI, CGT-FO :** J'ai aussi l'impression que chaque fois que quelque chose peut apparaître comme négatif, derrière, vous mettez – on a l'exemple en diapo 26 et diapo 27 – « c'est négatif, mais ceci, mais cela », alors que quand c'est positif, c'est positif, et on ne met pas le haut là, on ne tempère pas la donnée. Je n'aime pas trop cette manière de faire.

**Mme DUCHER, Direction :** Alors, diapo 6 : « le degré de satisfaction est important, voire en hausse au niveau des relations de travail [...] il est en revanche à noter une diminution de... ». Ce que vous dites n'est pas vrai, ça s'appelle la nuance. Ce que je vous dis, c'est qu'elles ne sont pas toutes écrites pareilles, parce qu'on écrit et on est des êtres humains, pas des machines. On essaie de varier un peu nos formulations, nos présentations, pour que ce soit rythmé. C'est juste de la rédaction, Monsieur GIAMBIAGGI. Après, si vous voulez nous pousser à tirer des conclusions sur le télétravail, ce sont des choses que la Direction peut faire aussi, mais là, ce n'est pas l'objet. Mais si vous voulez vraiment nous tirer vers ça, il n'y a pas de problème, on peut y aller, mais là, ce n'est pas l'objet. Ce sont juste des éléments de présentation qui varient d'un thème à l'autre. Parfois, on met en évidence le gros morceau, parfois le petit morceau. On essaie toujours de mettre en évidence les éléments sur lesquels il y a du travail à faire – et j'espère que ce sont des choses qui ressortent du document – et sur lesquels on travaille, où il y a un élément d'attention à voir, une chose nouvelle, une évolution particulière.

Quand même, la grosse chose nouvelle entre maintenant et avant la crise, c'est la question du télétravail. Il n'y a pas de malice dans les présentations, il y a juste de la variation d'une diapo à une autre, parce que ce sont des êtres humains qui ont rédigé un document. Tout simplement, mais on ne souhaite pas de tirer de conclusions spécifiques. On peut poursuivre ? Est-ce qu'il y avait d'autres questions sur la charge, le stress et l'ambiance de travail ?

**Mme PERRIOT LE-FUR, CFTD :** Oui. Qu'est-ce que vous allez faire concrètement avec tout cela ? Parce que les projets à venir, la dématérialisation des processus, dire que cela va améliorer la charge ou le stress ou l'ambiance de travail, je n'y crois plus. Franchement, dans certains endroits, cela ne fait qu'accentuer le stress et la charge, la dématérialisation, ce n'est pas la solution. Actualiser la politique de recrutement tous les trimestres pour être au plus près des besoins ? Bien. Ce n'est pas assez, mais on peut se dire que l'action telle qu'elle est posée là, ça va. Au niveau des effectifs, on n'est pas assez.

La gestion du flux d'informations au quotidien, définir une charte des bonnes pratiques de gestion, de réunion, je veux bien, mais depuis combien de temps on en parle à votre avis de

cela ? Depuis combien de temps en parle-t-on de cela ? J'ai toujours des managers qui me disent : « On me convoque à une réunion à 12 heures 15 ». On est bien, on est dans une bonne pratique. « Moi, je suis sorti de ma réunion, il était 19 heures. » Bravo, on est dans une bonne pratique. Mais ça, cela fait des années que l'on vous le dit. Définir une charte, définissez, mais cela fait 20 ans qu'on la définit. Cela fait 20 ans que l'on a été clairs sur le fait que certaines réunions, de préférence, on ne les tient pas à telle heure, on ne commence pas une réunion à 16 heures.

Gestion de la messagerie, OK, depuis le temps qu'on en parle. Le droit à la déconnexion, ce n'est pas nouveau. C'est quand même un terme que l'on utilise facilement maintenant.

Définir des règles de bonne utilisation des outils collaboratifs, former nos collaborateurs et promouvoir le droit à la déconnexion. Peut-être que l'on va attendre encore un peu, mais pour moi, on ne répond pas à la situation. Je n'ai pas l'impression que là, aujourd'hui, vous m'apportez... Vous n'avez peut-être pas encore pris le temps de réfléchir, c'est tout à fait possible, mais pour moi, vous ne répondez pas aujourd'hui à des conditions de travail qui se dégradent. Et là, on est en termes de stress, on est en termes de santé au travail, ce n'est pas seulement « salut, toi ça va, moi ça va ». Là, on est vraiment sur des gens qui commencent à aller mal, et je vous l'ai déjà dit, et vous nous ressortez dans les projets en cours ou à venir des choses qui, finalement, sont connues, sont déjà faites et refaites depuis dix ans, quinze ans, peut-être même vingt ans, parce qu'il y a des trucs-là qui me... Les bonnes pratiques de gestion des réunions, ça fait des années que les OS vous disent que tout le monde a le droit de partir à une heure décente, et tout le monde a le droit d'aller manger à une heure décente.

Suivi et pilotage de l'adéquation charges/ressources et compétences avec la matrice de poly-compétences, je ne vois rien par rapport à cela. Cette matrice a été faite, elle est OK, elle existe. On en fait quoi ? On a encore un dossier ce matin où l'on a un manager en moins, donc, résultat, encore une fois, peut-être une strate de management qui disparaît, qui fait que la charge va se retrouver sur un autre. Donc j'aimerais vous entendre sur l'avenir, le futur. Est-ce qu'il y a des actions, des ateliers – parce que maintenant les ateliers sont devenus à la mode ? Qu'est-ce que vous allez mettre en place, autre que ce qui existe ou qui est censé exister déjà depuis longtemps, ou est-ce que c'est en cours de réflexion et que ça le sera en 2024 ?

**Mme DUCHER, Direction :** Il y a deux choses dans ce que vous dites. Il y a « ça, on en a déjà parlé plein de fois ». C'est vrai que ça fait très longtemps que l'on parle des réunions, de la messagerie, etc. Je sais que ça fait un peu bête de dire ça comme ça, mais là, l'idée, c'est d'être plus prescriptif, parce que là, on se le dit, mais il n'y a pas de documents. On n'a pas communiqué, en tout cas pas depuis que j'ai eu l'opportunité d'être cadre dans cette Caisse. On n'a pas communiqué de façon très officielle sur un certain nombre de règles, sur l'organisation des réunions, sur l'utilisation de la messagerie. En tout cas, moi, je ne l'ai pas vu. Il y a une intention d'être plus prescriptif, normatif sur ce sujet.

Par ailleurs, il y a effectivement besoin de partage avec les managers pour qu'ils disent ce dont ils ont besoin, ce qui leur pose problème, pour qu'ils expriment aussi ce qui relève de l'auto prescription de charges, parce que le droit à la déconnexion, ça vient de l'employeur, mais ça vient aussi de soi. L'autre fois, j'ai pris le métro avec une collègue qui m'expliquait qu'elle avait son téléphone pro tout le temps allumé pour que les agents puissent la joindre à sept heures et quart, à partir du début de l'ouverture des plages. Je lui ai dit « Mais enfin, pourquoi ? ». Elle me dit « parce que si jamais ils m'appellent, il faut qu'ils puissent me joindre ». Non, ils n'ont pas cinq ans, ils vont se débrouiller jusqu'à ce que vous allumiez votre téléphone. À un moment donné, il y a aussi une question – ce n'est pas de l'autocensure, parce que c'est l'inverse de

l'autocensure – d'être capable de dire non. Je crois que ce sont des choses que l'on doit travailler. Ce que je veux dire par là, c'est qu'autant les réunions, les mails, c'est probablement des prescriptions de l'employeur qui vont pouvoir changer les choses, autant se mettre en disponibilité permanente vis-à-vis de ses collaborateurs et/ou de sa hiérarchie, ça vient aussi de soi. On a aussi un travail un peu psychologique ou sociologique à réaliser de ce point de vue-là, parce que je vous le dis, je vous le garantis, nous, en tant qu'employeurs, jamais au grand jamais, on ne demande à un cadre de laisser son téléphone allumé tout le temps pour qu'on puisse le joindre. On estime qu'un agent qui a un problème à huit heures du matin, si personne ne peut lui répondre, personne ne peut lui répondre. Les cadres ont aussi le droit à la plage fixe. Ils ont aussi le droit d'arriver un peu plus tard, etc. Donc il y a ce travail qui doit être fait.

Ce que l'on souhaite faire, c'est s'appuyer sur la participation – ce sont des ateliers, effectivement – d'un certain nombre de managers aux ateliers du projet d'entreprise parce qu'ils sont amenés à s'exprimer de façon libre, sans supérieur hiérarchique. J'ai à côté de moi quelqu'un qui a participé à un atelier et, a priori, c'est assez neutre et libre.

**Mme ARNAUD, Direction :** Complètement. Le prestataire est un intervenant extérieur, et dans les groupes de travail, ce sont des groupes entre pairs, donc on n'a pas de collaborateur en dessous de nous, on n'a pas de manager au-dessus de nous. On est sur des strates assez équilibrées, donc la parole se délie.

**Mme DUCHER, Direction :** L'idée est aussi que l'on puisse avoir des éléments qui ressortent de ces ateliers pour construire quelque chose qui soit en adéquation avec les attentes.

Il y a aussi un autre sujet que vous évoquez qui est celui de la répartition de la charge. À un moment donné, on évolue dans le cadre qui est le nôtre. On a des droits à recrutement qui ne sont pas extensibles donc, on fait avec ce qu'on a. On est obligés de faire des choix. Notre choix ne se porte pas toujours sur le remplacement d'un manager qui s'en va, il se porte parfois sur la création d'un poste de manager supplémentaire – je peux en parler, c'est le cas au CNGP, par exemple – ou d'experts techniques supplémentaires, on peut en parler, c'est le cas aussi à l'accueil.

Il y a aussi quand même un certain nombre de cas où l'on crée ou l'on recrée des postes de cadres parce qu'on voit bien que c'est compliqué et que ça ne tient pas. Mais on n'est pas dans les pensées magiques, on est obligés de faire effectivement dans le cadre qui est le nôtre avec les autorisations de recrutement que l'on a. Mais dire que systématiquement, ce sont les cadres qui trinquent et qu'on ne les remplace jamais, ce n'est pas vrai non plus. C'est juste que l'on doit faire des choix. On doit faire des choix et en fonction des situations, parfois, on va faire le choix de remplacer un manager et parfois, on ne va pas faire ce choix-là parce qu'il y a d'autres besoins ailleurs. Mais la ligne managériale, on est quand même très attentifs à ce qu'elle soit correcte et à certains endroits, comme je vous le disais, on a aussi fait le choix de renforcer par rapport à l'existant, ce qui n'est peut-être qu'un retour à la situation d'il y a cinq ans ou peut-être plus. Je suis consciente aussi de ça.

**Mme ARNAUD, Direction :** Pour compléter par ce qui n'a pas été dit, mais effectivement, vous l'avez très bien dit, il y a aussi une majorité de répondants qui sont des cadres. Sur les métiers de management, un très gros chantier va être initié sur l'accompagnement à la fonction managériale. C'est un peu notre grosse priorité, pas que, mais cela fait partie de nos priorités RH de revoir tout le travail d'accompagnement des managers pour 2024.

**Mme LEBERNADY, CFTC :** Là, vous parlez d'un chantier sur les nouveaux managers ?

**Mme DUCHER, Direction :** Sur tous les managers, avec probablement une particularité sur les nouveaux, bien sûr. Cela ne se voit pas forcément, mais ce que vous dites et ce qui nous remonte, on en tient compte quand même. Après, ce sont des sujets qui sont très difficiles.

**Mme PERRIOT LE-FUR, CFDT :** Pour revenir juste un peu sur ça, les nouveaux, bien sûr, parce qu'il faut aussi qu'ils bossent, mais ce sont les anciens qui sont les plus impactés. Ce sont les anciens qui, aujourd'hui, souffrent le plus, parce qu'entre ce qu'on a connu – il y a 40 ans, je ne vous en parle pas, parce que c'est un temps que personne ne connaît ici – il y a 30 ans, il y a 20 ans, il y a même 10 ans, c'était totalement différent d'aujourd'hui.

On a longtemps considéré que les managers, que les cadres en règle générale ne souffraient pas parce qu'ils étaient à un niveau qui leur imposait de ne pas souffrir. Aujourd'hui, ils souffrent. Je peux comprendre qu'il y ait des choix à faire, de récréation ou pas de récréation, mais là, on est quand même sur la particularité qu'aujourd'hui, les managers sont particulièrement en difficulté. Les former, je ne sais pas. Je verrai quand je verrai vos formations, ce que vous ferez.

Du coup, quand on parle de tout cela, est-ce qu'à un moment donné, vous envisagez de nous faire, par exemple, une présentation sur tout ce qui va être proposé aux managers dans l'année ou dans l'année et demie qui vient, pour que l'on puisse se dire « oui, effectivement, la Direction a compris l'ampleur des dégâts et avance sur cela » ou est-ce que l'on fait comme d'habitude et que l'on se contente de voir votre dossier formation et puis on va chercher dedans ce qui pourrait nous intéresser ? Là, on a le BSI qui nous dit qu'il y a des choses qui ne vont pas. Est-ce qu'à un moment donné, on aura un plan d'action quelque part ou est-ce que l'on attend le projet entreprise ? Ce projet d'entreprise, ça ne va pas être que ça. Est-ce que vous allez nous décliner ce plan d'action ou est-ce que vous allez le mener au fil de l'eau et que l'on n'aura pas d'informations précises sur ce que vous allez mettre en place ?

**Mme LEBERNADY, CFTC :** On parle des managers, mais je voudrais bien aussi que l'on parle des employés, parce que pour eux aussi, il y a un mal-être. Le manager a peut-être un stress de son N+1 ou de la charge de travail, je ne sais pas, mais des fois, ils ne se rendent pas compte. Dans la communication, ils transmettent le stress et la pression. Ils ne comprennent pas trop les choix managériaux sur des formations ou sur l'autonomie. Du coup, ça joue sur la confiance les uns vers les autres, ce pseudo-flicage qu'ils estiment pour certains ou d'autres pas. Tout ce ressenti fait que les relations deviennent compliquées.

**Mme DUCHER, Direction :** Est-ce qu'il y avait d'autres questions sur cette thématique ?

**M. GIAMBIAGGI, CGT-FO :** Oui, je ne vois pas trop le rapport en diapo 15 : « concernant la charge de travail et le stress, poursuivre la dématérialisation des processus ». C'est par rapport au télétravail ? L'automatisation, éventuellement, mais la dématérialisation, je ne vois pas de lien si évident que cela avec le... Personnellement, je vous le dis, quand j'étais sur papier, j'étais mieux.

**Mme DUCHER, Direction :** Merci de votre question. Je crois que c'est une erreur de mot, parce qu'effectivement, c'était bien « automatisation » que l'on pensait, et pas « dématérialisation ».

C'était bien « automatisation » qui était visée. Ce que l'on voulait dire, c'est que ce qui est visé dans les mesures d'allègement de charge de travail, c'est plus l'automatisation que la dématérialisation en tant que telle, même si les processus de dématérialisation soutiennent le développement du télétravail. C'est ce qui permet le travail à distance, donc ça a, malgré tout,

un effet indirect sur les conditions de travail, la qualité de vie au travail, avec tout ce qu'induit comme amélioration le télétravail, les moindres déplacements, etc.

Je reviens sur les propos de Madame PERRIOT LE-FUR. Vous me disiez : « Est-ce que ça va être un plan global ou des petites actions au cas par cas ? ». Là, on est à un moment où on est en train de construire des feuilles de route stratégiques pour les quatre années à venir, puisqu'il y a eu la COG, ensuite le CPG. Là, on est en train de construire le projet d'entreprise. Il y aura forcément, je pense, dans le projet d'entreprise, un axe sur l'organisation du travail au sens large dans un objectif de QVT. Ce sera porté probablement en partie par le projet d'entreprise. Il y aura certainement aussi dans le SDRH un axe sur l'accompagnement managérial. Cette thématique sera portée dans certains documents stratégiques. Après, ce qui est certain, c'est que c'est un de nos chantiers de l'année 2024. Ça demande du travail de construire ou de reconstruire tout un accompagnement managérial au-delà de simplement l'aspect formation. C'est quelque chose dont on a souvent parlé, où vous me disiez « mais ce n'est pas qu'une question de formation ». Vous avez raison. Ça demande beaucoup de travail, pour lequel d'ailleurs on n'exclut pas de créer un poste supplémentaire au service RH, parce qu'il y a vraiment du travail à réaliser.

Ça va se retrouver, c'est sûr, dans les documents stratégiques de l'entreprise, sous quelle forme exactement, je ne peux pas vous dire. En tout cas, ce qui est sûr, c'est que l'on va construire quelque chose sur l'année 2024 pour pouvoir déployer assez vite, parce qu'il y a de l'urgence quand même dans tout cela et on en est très, très conscients.

Madame LEBERNADY, vous évoquiez plus les relations avec la hiérarchie qui, étant dégradées, génèrent un stress en cascade, et après des relations qui pourraient être compliquées. Pour le coup, ça ne ressort pas trop, parce que dans la partie suivante, ce qui ressort au contraire, c'est qu'on a l'impression que les relations entre collègues et les relations avec le manager direct sont plutôt préservées en termes de qualité. Ce sont plutôt des indicateurs bons et qui sont stables dans le temps. Il n'y en a pas beaucoup, mais par exemple, je prends en diapo 18, les relations avec le ou la manager direct sont un point de satisfaction pour 78 % des collaborateurs. C'était 79 % en 2021, c'était 79 % en 2018, donc c'est plutôt un point positif du BSI. Cela n'exclut pas que – pour reprendre ce que disait Monsieur GIAMBIAGGI – s'il y a 80 % de contents, il y a 20 % de mécontents, donc il faut quand même aussi travailler sur ces 20 % de mécontents, mais c'est quand même plutôt a priori un point d'appui. En tout cas, pour la Direction, c'est plutôt un point d'appui, les relations managériales. Cela n'exclut pas que, sur des moments particuliers ou entre des personnes en particulier, il puisse y avoir des difficultés relationnelles.

**Mme ARNAUD, Direction :** Et cela n'exclut pas, de toute façon, que les communications, au jour d'aujourd'hui, aient aussi évolué. On est sur du management hybride, donc évidemment, les formes de communication avec les collaborateurs ont aussi évolué. À distance, parfois, il est plus compliqué aussi d'apprécier la communication que sur site en présentiel.

**Mme LEBERNADY, CFTC :** Du coup, est-ce que les managers, par rapport à l'augmentation des écrits, ont été accompagnés sur comment écrire sur certaines choses, pour transmettre soit une petite remarque ou une réflexion ? On veut le dire d'une certaine manière et on le ressent. Je ne sais pas. C'est juste une question. Des fois, la personne le ressent d'une autre manière, d'où le début d'une grosse tension.

**Mme DUCHER, Direction :** Pas plus que cela. C'est le gros problème de l'écrit, c'est le fameux « merci de... » qui est hyper agressif pour la personne qui le reçoit, alors que c'est juste

une façon rapide d'écrire « s'il te plaît, est-ce que tu veux bien te charger de faire ci ou ça ». Comme on n'a pas le temps, parce qu'on a soi-même plein de trucs à faire, on écrit « merci de faire ça » et en fait, c'est ultra agressif de recevoir ça de quelqu'un avec qui, par ailleurs, vous n'avez pas échangé un sourire dans la journée. C'est un vrai sujet. On n'a pas formé les managers spécifiquement à la communication écrite, alors qu'effectivement, il y a beaucoup de communication écrite entre les mails et les zooms aujourd'hui, avec le télétravail ou certains emplois sur lesquels il y a des tchats. Je pense notamment à tous ceux qui utilisent Odigo. Il est clair que non, il n'y a pas eu de formation spécifique sur l'écrit. Avec l'écrit, vous pouvez interpréter complètement le ton de la personne. Il n'y a pas longtemps, il y a deux personnes qui se sont fâchées, véritablement, sur un écrit qui n'était pas super agréable, mais pas non plus... qui était juste un écrit à la va-vite. C'est ce que je veux dire. Donc non, on n'a pas investi le champ de la communication écrite alors qu'elle s'est vachement développée. C'est générateur de beaucoup d'incompréhensions, ou de « prétagé » d'intentions ou d'intonations qui peuvent générer des difficultés relationnelles. Ce n'est pas un champ qui a été investi et il le faudrait.

**Mme TRAORE, CGT-FO :** Je rebondis sur ce que vous venez de dire. Est-ce que justement, ce thème-là, en particulier fera partie du gros projet que vous avez sur 2024 ? Comme vous parliez de vouloir faire en sorte que la fibre managériale soit exponentielle et qu'elle se développe réellement pour que les gens puissent prendre complètement leur place et que chacun puisse travailler en toute harmonie.

**Mme DUCHER, Direction :** Oui, l'aspect communication est un axe hyper fort de ce qu'il faut mettre en place, à tous les étages. Ce n'est pas qu'entre l'encadrant de proximité et le technicien. C'est vrai aussi, je vous rassure, entre un coordonnateur et un responsable de service ou un agent de direction et un coordonnateur. Ce champ de la communication écrite et orale est un axe sur lequel on doit travailler de façon importante parce qu'il génère aujourd'hui beaucoup de problèmes relationnels, souvent avec des arrêts maladie, parfois même des déclarations d'AT sur ces questions-là. J'en ai vu il n'y a pas très longtemps, pour des « fâcheries ». On est passé un peu sans transition sur la partie les relations avec les collègues et la perception avec la hiérarchie. Ah non, pardon, Madame PERRIOT LE-FUR ?

**Mme PERRIOT LE-FUR, CFDT :** Oui, justement, c'était un peu pour continuer sur ça. Les chiffres sont meilleurs, mais effectivement, il faut penser à ceux qui ne le sont pas. Quand on dit qu'en matière de *feedback*, il y a 63 % qui ont le sentiment que leur manager s'exprime régulièrement sur la qualité et l'efficacité de leur travail, ce qui revient à la reconnaissance que l'on n'avait pas un peu avant, cela fait quand même 40 % qui ont le sentiment que leur manager ne s'exprime pas régulièrement. Sur cette slide, il y a des choses intéressantes. Quand vous dites que les salariés sont 89 % à estimer pouvoir s'appuyer sur leurs collègues, cela veut dire que l'on a un relationnel qui, globalement, fonctionne plutôt bien. Il y a quand même la notion de confiance où 20 % des agents sont dans un système où ils ne se sentent pas reconnus ni en confiance. Quand on n'est pas en confiance quand on travaille, on ne travaille pas forcément bien. On peut le faire, mais c'est mieux quand c'est en toute confiance.

**Mme DUCHER, Direction :** Est-ce que, sur cette partie, il y avait d'autres questions, observations ou points de vigilance que vous souhaiteriez partager ?

**M. GIAMBIAGGI, CGT-FO :** Ce n'est pas sur ça. Je voulais poser cette question au début, mais j'ai oublié. Sur la structure, c'est « tout à fait d'accord », « plutôt d'accord », ou c'est « oui ou non » dans toutes ces pourcentages que l'on voit depuis tout à l'heure ? Je n'ai pas fait le BSI, donc je ne sais pas comment...

**Mme ARNAUD, Direction :** Ça dépend des questions. Parfois, c'était : « Sur 5, quelle note mettriez-vous ? » Des fois, c'était « oui, tout à fait », ou « non, pas du tout ». Ça dépendait des questions.

**M. GIAMBIAGGI, CGT-FO :** C'est pour ça qu'avoir le sondage exhaustif, cela pourrait être assez intéressant. Vous mettez la perception de la hiérarchie, mais pourquoi n'inverseriez-vous pas ? Pourquoi ne pourriez-vous pas aussi faire la perception des personnes dont on est responsable ?

**Mme DUCHER, Direction :** Ce n'est pas nous qui faisons les questions. Qu'est-ce que je pense de mes collaborateurs, vous voulez dire ?

**M. GIAMBIAGGI, CGT-FO :** Dans ce cas-là, pourquoi ceux qui posent les questions ne posent-ils pas les questions sur la perception des personnes dont on est responsable ?

**Mme DUCHER, Direction :** Je ne peux pas vous dire, parce que c'est l'UCANSS qui réalise le questionnaire. Les questions, ce n'est pas nous qui les faisons. Les seules que l'on choisit, ce sont celles qui sont dans la dernière partie, les questions locales. Et encore, on les choisit, dans mon souvenir, dans une bibliothèque, donc on n'a pas la main. Mais effectivement, c'est un vrai questionnement qui n'est pas posé. Madame PERRIOT LE-FUR voulait intervenir.

**Mme PERRIOT LE-FUR, CFDT :** C'était juste pour dire que dans les chiffres, on voit bien qu'il n'y a pas d'évolution particulière, voire même que des fois, ça se dégrade un petit peu. C'était juste, encore une fois, le constat que de 2018 à 2023, les pourcentages sont les mêmes, donc on n'évolue pas. Encore une fois, on n'arrive pas à « toper » les bonnes cibles. Après, je n'ai pas de solution. Je ne suis pas là pour vous dire ce qu'il faut faire, vous pensez bien.

**Mme DUCHER, Direction :** Ce ne sont pas des sujets faciles.

**M. ROUCHAUD, CFTC :** Il y a des chiffres qui sont un peu surprenants. Même si les relations entre collègues sont appréciées par 90 % des salariés – c'est tant mieux – c'est quand même interrogeant parce que le télétravail monte en charge et de facto, on voit moins ses collègues. Dans mon service, il y a des gens que je n'ai pas vus depuis deux mois. Si on rajoute les congés et malheureusement parfois des absences inopinées, c'est étonnant de voir un tel chiffre parce que dans l'ensemble, ils voient moins leurs collègues. Ce n'est pas contre le télétravail. Au contraire, le télétravail permet de mieux concilier la vie professionnelle et la vie familiale, mais c'est quand même étonnant parce qu'il est certain que dans les services, les gens se voient moins, notamment avec l'impact du télétravail.

**Mme ARNAUD, Direction :** On se retrouve différemment, c'est autre chose.

**Mme DUCHER, Direction :** Est-ce qu'il y avait d'autres questions sur les relations avec les collègues et le manager ? Il y a 10 % des personnes qui manifestement n'apprécient pas les relations entre collègues, voilà ce qu'on peut en tirer. C'est normal, une entreprise c'est aussi le reflet de la société. Tout le monde n'est pas hyper sociable. Il y a des questions d'affinité.

Ensuite, il y a la vie de l'organisme comme partie supplémentaire. On est en diapo 22, pour ceux qui sont sur les ordinateurs et qui ont le numéro des diapos. Est-ce qu'il y avait des questions, observations, des précisions sur ce point-là ? C'était grosso modo la thématique sur l'information reçue par les collaborateurs. Est-ce qu'ils estiment qu'ils sont bien informés ? Si oui, comment ? Sur quel thème ? Sur le dialogue social d'ailleurs aussi. Il y avait le thème du dialogue social.

**M. GIAMBIAGGI, CGT-FO :** « ... s'appuie globalement sur les collègues et le bouche-à-oreille », et après, « la messagerie électronique, l'Intranet et les réseaux sociaux internes restent les canaux principaux d'information ». Donc eux, ils sont à plus de 73 % ? Je n'ai pas trop compris.

**Mme DUCHER, Direction :** Je pense qu'ils viennent après, juste derrière à mon avis. Ils viennent devant la Direction si vous voulez, c'est ce que ça veut dire. Devant la Direction ou les services RH.

**M. GIAMBIAGGI, CGT-FO :** Pourquoi n'avez-vous pas mis des pourcentages ? Je ne comprenais pas parce que vous dites après, les choses qui sont plus pourvoyeuses d'information.

**Mme DUCHER, Direction :** Si on l'a mis dans cet ordre-là, c'est que c'est moins.

**M. GIAMBIAGGI, CGT-FO :** Et les syndicats n'y a pas dans cette question ?

**Mme DUCHER, Direction :** En source d'information, vous voulez dire ? Je n'ai pas l'impression, Monsieur GIAMBIAGGI, mais je ne sais plus si c'était posé.

**M. GIAMBIAGGI, CGT-FO :** Les employés se sentent à 35 % bien informés de la mise en œuvre de la COG et du CPG. Il est vrai qu'au moment où vous faites le questionnaire, la COG commence à avoir un peu d'âge. La COG avait trois ans, quatre ans même.

Ensuite, les employés se sentent moins bien informés.

La Direction communique sur l'avenir des missions de l'organisme : 49 %. C'est en grosse baisse. Vous avez l'impression de ne pas assez communiquer ?

**Mme DUCHER, Direction :** Je confirme que c'est une grosse baisse. En plus, une fois n'est pas coutume, c'est quasiment le seul chiffre qui baisse vraiment entre 2018 et 2023. Pourtant, 100 % de la Direction a vraiment l'impression de beaucoup communiquer.

**Mme ARNAUD, Direction :** Il y avait aussi de gros sujets en cours. On avait Pléiade.

*[Propos hors micros]*

**Mme DUCHER, Direction :** Donc votre question est, si je reformule : pensez-vous qu'il y a une explication à la chute de popularité de la Direction entre 2018 et 2023 ? Il y avait d'autres personnes qui s'étaient inscrites. Ce n'est pas la popularité, évidemment, je plaisante.

**M. GIAMBIAGGI, CGT-FO :** Ensuite, le dialogue social. Il faut que l'on fasse quelque chose.

**Mme DUCHER, Direction :** Oui, je ne vous le fais pas dire.

**M. GIAMBIAGGI, CGT-FO :** Les agents ne sont pas sans savoir que nous sommes sous la tutelle du gouvernement. Le gouvernement, en ce moment, au niveau du dialogue social, ce n'est pas au top. Donc, il y a du boulot. Mais j'ai une proposition. Par exemple, cela commence par les comptes rendus des CTR. Pourquoi ne les rendrions-nous pas plus accessibles et peut-être plus sympas à lire – c'est-à-dire pas les réponses convenues de la Direction, comme d'habitude – et que cela reflète un peu la réalité des propos qui ont été dits pendant la réunion.



Peut-être que ce serait une bonne chose pour montrer qu'il y a un dialogue social. Je vous assure, quand j'explique à quelqu'un comment faire sur intranet pour aller chercher le CTR, ils disent qu'ils n'en auraient jamais trouvé. Vous allez me dire qu'il y a un moteur de recherche dans le nouvel intranet, c'est ça ?

**Mme DUCHER, Direction :** Vous êtes dans ma tête ?

**M. GIAMBIAGGI, CGT-FO :** Non, c'est juste qu'on me l'a dit dix fois déjà, donc au bout d'un moment, j'ai compris.

**Mme DUCHER, Direction :** Vous formulez ici la suggestion de rendre plus accessibles et plus réalistes les éléments de comptes rendus de dialogue entre les organisations syndicales et les élus et la Direction. C'est ça ? On prend note de la suggestion.

**M. ROUCHAUD, CFTC :** Je voulais revenir sur les 31 % d'agents qui ont le sentiment que la Direction prend en compte l'expression et l'avis des salariés. Cela veut dire qu'il y en a 69 % qui pensent un peu le contraire. Je voulais m'attarder sur la majorité, ces 69 %. Il est vrai que la Direction met en place des groupes de travail sur des projets, mais finalement, le fond du projet est un peu brut de pomme. Il y a des marges de manœuvre sur des choses qui sont moins essentielles. C'est peut-être pour cela aussi qu'on a ce résultat, à savoir que dans les projets, les agents ont quand même le sentiment de ne pas être écoutés. On l'a vu ce matin, avec le rapatriement des agents de Boissy au début de l'été prochain. Cela va nécessiter beaucoup de contraintes pour ces agents. Malheureusement, est-ce que les souhaits des agents seront pris en considération ? Je ne pense pas, puisqu'on nous a bien fait comprendre que c'était une directive nationale et que cela allait être comme cela et pas autrement. Ce n'est pas un hasard si on a de tels chiffres. Je pense que les groupes de travail, c'est bien, mais que cela soit, derrière, suivi de vraies mesures concrètes. Si cela reste des groupes de travail pour faire des choses qui sont moins essentielles, vous aurez toujours ce taux de mécontentement.

**Mme PERRIOT LE-FUR, CFDT :** Deux petites choses qui m'inquiètent un peu. On n'a que 33 % des salariés qui ont peu de visibilité sur les possibilités d'évolution au sein de l'organisme ou de l'institution. Cela veut dire que les informations ne passent pas, parce qu'il y a quand même des possibilités d'évolution et visiblement, cela fait quand même très peu de gens qui savent que, potentiellement, ils peuvent évoluer sous une forme ou sous une autre.

Sur le dialogue social, c'est un peu le reflet de ce qui se passe depuis des années et des années. L'UCANSS comme la Direction, comme toutes les Directions, comme votre Direction, vous avez pris le parti de ne jamais communiquer de façon claire et nette sur les négociations en cours, sur ce qui se passe au national. Vous ne communiquez que sur le résultat proprement dit, un petit message, et ça disparaît. Je pense qu'effectivement, quand on parle du compte rendu des CTR, on ne sent absolument pas de sentiment que la Direction s'intéresse un peu plus que cela aux relations avec les organisations syndicales. C'est comme cela que je l'interprète.

Les salariés en sont là. 38 % sur les résultats des négociations sociales, c'est quand même très peu de gens qui, finalement, s'intéressent un peu à cela. Mais pourquoi s'y intéresseraient-ils puisqu'il n'y a aucune information de la Direction qui dit : « on entend cela, on va faire cela, on en est là, on avance, on fait des choses, on discute ». Cela n'existe pas. Par exemple, sur la négociation hommes-femmes qui va se passer, il n'y a pas d'information ailleurs que pour nous qui sommes convoqués. Il n'y a pas la Direction qui dit : « Hop, ça y est, on a convoqué les organisations syndicales. On va entamer une négociation. » Sur ce terrain-là, c'est comme sur les autres. On sent qu'il n'y a pas de dynamique sur ce dialogue social, mais vous n'êtes pas les seuls sur cette façon de fonctionner depuis des années. Nous ne sommes pas un frein. Nous

sommes aussi ceux qui font avancer le schmilblick. Il y a des avancées qui vont se faire et c'est grâce au dialogue social. Même s'il est parfois difficilement mené, il n'en demeure pas moins que c'est grâce aux accords que l'on négocie, que l'on arrive à avoir des choses. C'est comme ça que ça fonctionne chez nous.

Effectivement, 31 % du sentiment que la Direction prend en compte l'expression et l'avis des salariés, on peut mettre ça à l'envers : 60 % des salariés considèrent qu'ils ne le sont pas entendus, alors qu'il y en avait 46 % en 2021. Que s'est-il passé entre 2021 et 2023 ? Ce serait peut-être bien de le voir. Ces chiffres-là ne sont pas super. Je ne trouve pas que ce soit super, parce que 35 % qui sont bien informés sur la COG et sur le CPG... Après, combien de personnes s'intéressent à la COG et au CPG ? Quel est l'impact très concret sur le... Ce n'est pas ça que l'on va voir. On va surtout avoir besoin que vous nous mettiez en pas de compétences ou en piqués, mais l'impact de la COG, je pense qu'effectivement, il y a très peu d'agents qui doivent en avoir connaissance, d'autant plus qu'elle fait des pages et des pages et une fois qu'on a tout lu, on ne sait plus où on en est.

Par contre, les employés qui se sentent moins bien informés que les cadres, il y a aussi des questions à se poser, encore une fois.

**Mme DUCHER, Direction :** Ce que je peux vous dire là-dessus, c'est que nous sommes quand même assez préoccupés sur la question de l'information de la Direction. Il y a quand même une vraie baisse sur la communication que fait la Direction sur l'avenir des missions de l'organisme, qui est préoccupante, qui est une forme de déception, je l'avoue aussi, parce que nous avons quand même l'impression de plutôt pas mal communiquer. C'est peut-être la forme de la communication qui est à revoir. Peut-être que l'intranet n'est pas adapté à tout. C'est un truc sur lequel on va travailler, parce que les gens ont aussi besoin de savoir où l'on va. Je pense que pour la projection dans l'entreprise et pour la fidélisation, c'est important.

Vous avez formulé des suggestions que je note sur la question des ateliers de travail, Monsieur ROUCHAUD. Vous avez évoqué Boissy, mais il y en a eu sur plein de projets. Il est vrai que c'est un truc qui remonte souvent, de dire « vous faites ça pour la forme », ce qui n'est pas vrai. En tout cas dans l'intention, ce n'est pas vrai. Il y a beaucoup de choses qui nous sont imposées, d'une part, vous le savez, et il y a aussi des choses sur lesquelles la Direction, qui est l'employeur, qui gère le budget, qui gère l'immobilier, etc., va prendre un certain nombre d'arbitrages parce qu'il y a des contraintes et des équilibres. C'est normal aussi, mais peut-être que l'on n'est pas assez explicites ou transparents sur la marge de manœuvre et la raison pour laquelle il n'y a que celle-là et pas plus. Ça peut aussi être ça. Dire que l'on va laisser tout à la marge de manœuvre et tout dans l'atelier serait mensonger, mais peut-être que l'on n'explique pas assez aussi pourquoi il y a des trucs qui sont dedans et pourquoi il y a des trucs qui ne sont pas dedans. Ce sont des choses qu'il faut que l'on prenne en compte.

Sur le dialogue social et sur la communication, c'est vrai que l'on ne communique pas du tout sur les négociations nationales ou sur les négociations locales. J'ai l'impression que c'est plutôt une question de culture que de vraie intention de dissimuler le dialogue social. Je vous livre un avis personnel qui est assez simple. Je n'ai pas connu d'autre dialogue social, j'ai toujours travaillé ici. Moi, je trouve que le dialogue social est bon, et ça fait un peu de peine, parce que ça ne reflète pas... Je suis d'accord sur ce que vous disiez, Monsieur GIAMBIAGGI, sur la dynamique, les échanges qui sont bons. Oui, vous avez dit ça. Non, vous n'avez pas dit ça, vous avez dit « les comptes rendus de CTR ne reflètent pas toujours les propos tenus ». Je qualifie que les échanges sont plutôt dynamiques et constructifs dans le cadre de ces CTR, de mon point de vue personnel, qui ne reflète pas celui de Monsieur GIAMBIAGGI, mais uniquement le

mien. Je trouve qu'effectivement, on ne communique pas forcément sur ce que l'on fait. Je crois que c'est plus une question de culture que d'intention de dissimuler quelque chose. On ne l'avait pas forcément vu sous cet angle, mais du coup, je le vois sous l'angle que vous portez, Madame PERRIOT LE-FUR, ce qui est intéressant.

**M. GIAMBIAGGI, CGT-FO :** Je vous donne un exemple. Là, j'étais sur Intranet. J'essayais de chercher des informations sur le forfait mobilité durable, je n'ai pas trouvé. On verra comment ça se passe sur le nouveau. Pour l'instant, moi, je n'ai pas fait la recherche. Là, je n'ai pas trouvé. Je sais où trouver les accords d'entreprise. Malheureusement, ils ne sont pas dedans. Celui-là, il n'est pas dedans, je ne sais pas pourquoi. Il y a tous les accords, mais il n'y a pas la mobilité durable. C'est quand même embêtant. Il y a quelqu'un qui entend parler, « Ah, c'est vrai, je peux m'acheter une trottinette ». Il va sur Intranet, il ne trouve pas.

Et j'avais une question à vous poser. Qu'est-ce que vous répondriez à un agent qui viendrait vous voir pour vous dire qu'il n'y a pas de dialogue social à la Caisse ?

**Mme DUCHER, Direction :** Je ne vais pas répondre à cette question. Il faudrait que j'y réfléchisse. J'irai vous chercher déjà, premièrement.

**M. GIAMBIAGGI, CGT-FO :** Donc, vous dites à l'agent « Il faudrait que je réfléchisse ».

**Mme DUCHER, Direction :** Non, je ne dirais pas ça à l'agent. Là, c'est théorique, Monsieur GIAMBIAGGI.

**M. GIAMBIAGGI, CGT-FO :** je ne pense pas que ça va jouer en votre faveur de dire ça.

**Mme DUCHER, Direction :** On est sur du théorique. Non, je n'ai pas dit « ressenti » ce coup-là. J'ai dit « théorique ». J'ai un avis sur le dialogue social dans la Caisse que j'ai livré. Je trouve qu'il est bon, mais c'est un avis qui est personnel et qui, de toute façon, ne s'ouvre pas à la comparaison d'autres entreprises, comme je l'ai dit. Par contre, au-delà de s'il est bon ou s'il n'est pas bon, ce que je vois, c'est que les résultats, c'est plus sur la question « Est-ce que c'est constructif ou pas constructif ? Est-ce que ça fait progresser mes droits ? ». L'idée est quand même que les gens aient le sentiment que ça peut faire progresser leurs droits. C'est ça qui est intéressant.

En tout cas, vous avez fait un certain nombre de suggestions, d'observations dont on a pris note. Sur la partie accessibilité d'un certain nombre de documents, j'ai bon espoir que le moteur de recherche du nouvel intranet permettra de trouver plus facilement certains documents. Encore faut-il savoir comment ils s'intitulent.

**M. GIAMBIAGGI, CGT-FO :** C'est facile de dire ça alors qu'il suffit de mettre un petit carré quelque part, « dialogue social », on clique et voilà.

**Mme DUCHER, Direction :** Mais il y a mille carrés, Monsieur GIAMBIAGGI, dans l'intranet, c'est le principe. Il y a plein d'infos, il y a plein de trucs. Ce n'est pas un petit carré comme ça.

**Mme ARNAUD, Direction :** Le nouvel intranet sera quand même mieux fait.

**M. GIAMBIAGGI, CGT-FO :** Un carré qui ouvre une fenêtre spécifique sur le dialogue social. Par exemple, peut-être envisager de faire une restitution des procès-verbaux plus facile parce que ça m'étonnerait qu'il y ait beaucoup d'agents qui lisent 90 pages de procès-verbal.

**Mme ARNAUD, Direction :** On vous a entendu, Monsieur GIAMBIAGGI. Dans notre préparation du futur intranet, on avait déjà envisagé votre remarque et du coup, on a créé un onglet « ressources humaines, dialogue social » avec l'ensemble des informations du dialogue social.

**Mme DUCHER, Direction :** Ça ne s'appelle pas « relations sociales », c'est « dialogue social ».

**Mme ARNAUD, Direction :** Pour votre autre question, les dispositions sur le forfait mobilité durable sont dans la rubrique RSO mobilité.

**M. MARQUES, CGT-FO :** J'ai une petite remarque au sujet des groupes de travail. Vous disiez que les gens qui participaient ne comprenaient pas forcément que vous aviez des arbitrages à faire et quelle était la limite de vos possibilités. Je vous rassure, vous vous trompez. Les gens qui participent au groupe travail comprennent très bien, très rapidement qu'en général, ce qu'ils ont à proposer ne va pas être pris en compte.

**Mme DUCHER, Direction :** Merci, Monsieur MARQUES, mais comme vous avez compris, ce n'est pas ce que j'ai voulu dire.

On poursuit, si vous en êtes d'accord, sur la politique RH et la perspective d'évolution. En diapo 25 pour ceux qui sont sur l'ordinateur, avec les éléments qui portent sur la rémunération, les formations, les perspectives d'avenir. Est-ce qu'il y avait des questions, des observations sur ce plan ? Quand je dis la rémunération, je parle de la politique de rémunération, pas du niveau de rémunération de façon générale que l'on a vu plus haut, et également de l'intéressement. Monsieur GIAMBIAGGI, on vous écoute.

*Enregistrement blanc de [5 :41 :40] à [5 :43 :21]*

**Mme DUCHER, Direction :** C'est bon pour vous ?

**Mme ARNAUD, Direction :** Il y avait Monsieur ROUCHAUD et ensuite Madame PERRIOT LE-FUR.

**M. ROUCHAUD, CFTC :** 22 % seulement sont satisfaits de la politique de rémunération dans l'entreprise. Il faut plutôt retenir que 78 % ne sont pas satisfaits. Cela tombe bien que Monsieur ARNAUD revienne, parce que c'est un gros sujet. Certes, comme je l'ai dit tout à l'heure, vous n'êtes pas décisionnaire sur la valeur du point, mais vous avez une petite marge de manœuvre sur les piqs. Sur les projets à venir justement, il n'y a pas beaucoup de mesures envisagées par la Direction pour remédier à cela. C'est un vrai sujet, parce que – vous êtes bien placé pour le savoir, notamment aux relations sociales – tous les mois, on perd des talents. On perd des gens qui aiment bien leur métier, mais qui ne peuvent plus continuer à la CPAM du Val-de-Marne, parce que leur salaire ne leur suffit pas pour absorber l'augmentation du coût de la vie et vivre correctement chaque jour. C'est un vrai problème. On est confronté à beaucoup de démissions de gens qui étaient talentueux. Quand je lis les projets et mesures à venir de la Direction, je me dis que ce sentiment va encore perdurer. C'est assez inquiétant.

**Mme PERRIOT LE-FUR, CFTD :** Un constat classique que l'on fait depuis plusieurs années, nous, les organisations syndicales. Des constats sur lesquels on essaie d'avancer, des constats sur lesquels on n'avance pas, puisqu'effectivement, il y a très peu de propositions. Tout ce qui a été fait sur la période, c'est très bien de l'admettre. Ce n'est pas le replafonnement des niveaux de qualification, je pense. On peut peut-être revoir juste le mot. Le replafonnement, c'est un

petit peu ennuyeux. C'est le déplafonnement. Ce n'est pas la même chose. Tel que cela a été placé, c'est un déplafonnement. Le replafonnement voudrait dire que l'on aurait touché la classification, ce qui m'ennuie un peu. Tout ce qui a été fait sur la période est très insuffisant. On n'arrête pas de le dire. Les projets en cours, on verra. On a eu notre première réunion sur la classification hier, donc on a déjà eu une petite approche de ce qui va se passer.

Communiquer davantage sur la règle d'attribution des mesures individuelles : si vous pouviez être un peu plus clairs, parce que je ne vois pas comment on pourrait faire différemment. Qu'est-ce que l'on entend très clairement par cette phrase ?

**M. GIAMBIAGGI, CGT-FO :** Tout en bas, « la communication annuelle de la politique de rémunération aux élus », je ne pense pas que ce soit quelque chose qui va influencer sur quoi que ce soit. Je ne vois pas la pertinence de dire que vous communiquez aux élus les orientations de la politique de rémunération. De toute façon, on parle des choix et les choix, on ne les fait pas. Je ne vois pas en quoi cela peut influencer. Le fait de communiquer tous les ans le même document à deux lignes près, je ne vois pas l'intérêt.

**Mme DUCHER, Direction :** Il y avait une question qui portait sur les 1,5 %. Je fais le lien avec la question de Monsieur ROUCHAUD sur les piqs. Vous disiez « vous n'avez pas la main sur la valeur du point. Par contre, vous avez la main sur les piqs ». Je rappelle, que ce soit les piqs ou les points de compétences, que tout ceci est encadré par un pourcentage d'évolution de la masse salariale d'une année sur l'autre. Ce pourcentage était de 1,5 % sur l'année 2023. Même si on n'avait pas encore fait la politique de rémunération en 2023, de la même façon que l'histoire des 37 %, quand on a fait le document, on le savait. Sur ces 1,5 %, on peut faire un peu plus de piqs, on peut faire un peu moins de piqs, on peut faire un peu plus de pas de compétences, on peut faire un peu moins de pas de compétences. Cela dépend des années, cela dépend des orientations que l'on va prendre, cela dépend aussi des situations individuelles des gens. Il faut que vous sachiez des choses très simples : sur le plan budgétaire, en moyenne, un piq coûte 17 points, je crois, parce qu'on va changer de niveau, etc. Un pas de compétences pour un employé, c'est 7 points. Je peux choisir de faire un piq ou je peux choisir de donner des pas de compétences à deux personnes. Après, ce sont des arbitrages que l'on prend. Avec la même masse financière, je peux toucher plus de monde avec un nombre de points un peu inférieur, puisque je vais répartir sur plus de monde, ou à l'inverse, je peux dire que je fais moins de personnes dans le plancher qui est prévu par la convention collective de 20 % de l'effectif, je crois. Je peux choisir de faire le strict minimum en termes de volume d'attributaires, mais par contre de mettre beaucoup de points sur ces personnes-là. Ce sont des choix que l'on fait.

Quand vous voyez que l'on a des taux d'attributaires importants, comme c'est le cas-là, parce que 37 % c'est un taux important d'attributaires, c'est-à-dire de nombreuses personnes qui ont reçu une mesure, la plupart du temps, c'est que l'on n'a pas fait de très grosses mesures, parce qu'une grosse mesure sur une personne coûte autant que plusieurs petites mesures à la fin, en termes de comparaison de la masse salariale d'une année sur l'autre.

Je sais que, comme ça, ça a l'air très mathématique et très technocratique, mais il faut comprendre que nous devons nous inscrire dans ce cadre-là quand nous prévoyons la politique annuelle de rémunération et que nous faisons des choix plus resserrés, moins resserrés, tout ceci devant rentrer dans cette enveloppe.

Il y a des années où l'on fait plus de piqs parce qu'éventuellement, on a plus de marge ou parce qu'éventuellement, l'année d'avant, on avait fait beaucoup d'attributaires, donc on peut se

permettre, cette année-là, de faire moins d'attributaires, mais plus de consommation sur chaque attributaire et l'année d'après... Ce sont des ajustements permanents qui font que certaines années, on fait un peu plus de piqs et certaines années, on en fait un peu moins. Certaines années, il y a un peu plus de pas de compétences, certaines années un peu moins. Parfois, on valorise plus, parfois, on valorise moins pour ces raisons que je viens d'évoquer.

Sur la question de la communication sur les règles d'attribution, on constate que la présentation que l'on fait aux élus n'est pas forcément... parce qu'il y a deux choses dans les règles d'attribution. Il y a les grandes orientations de comment on va attribuer, comment on va répartir les grandes enveloppes, parce que culturellement, il y a eu un moment où c'était complètement arithmétique. Il y avait un pourcentage, tac, nombre d'effectifs, tac, machin. Aujourd'hui, on n'est plus tout à fait là-dessus. Chaque année, ce que l'on vous dit dans les orientations, c'est que l'on est sur une répartition plutôt arithmétique, mais que si un secteur s'est particulièrement investi, que si un secteur, sur une année, a eu de gros changements, des gros investissements, on peut aussi décider de dire que ce secteur-là, cette année, sera valorisé davantage qu'un autre.

**Mme ARNAUD, Direction :** Ou d'autres orientations RH, comme la valorisation des mobilités à grade égal, mais l'idée est de pouvoir vous partager aussi ces grandes orientations.

**Mme DUCHER, Direction :** Je trouve que c'était déjà un premier pas intéressant à partager avec vous. C'est pour cela qu'on l'a mis dans ce qui a été fait sur la période, pour ne pas rester sur un truc purement arithmétique. Par contre, c'est vrai qu'à ce stade, on ne le partage pas forcément, ou peut-être de façon inégale d'une direction ou d'un secteur à un autre, avec les salariés, qui peuvent du coup ne pas comprendre pourquoi : « il y a eu plein de piqs ou plein de pas, à la PFS, et nous, on est toujours laissé pour compte », alors qu'il y a des explications très rationnelles qui peuvent expliquer pourquoi cette année, ce service-là. Il a eu un truc particulier qui s'est passé et qui a justifié que l'on a voulu marquer justement plus de « reconnaissance » sur ce secteur-là. Ce sont des choses sur lesquelles on ne communique pas largement. Il y a cet élément-là.

Ensuite, sur les éléments individuels, il y aura toujours un hiatus entre l'évaluation que l'on fait de la progression de quelqu'un et de sa montée en compétence et l'évaluation que chacun a de soi-même. C'est la nature humaine, c'est normal et on aura toujours ça, pour autant, peut-être qu'on gagnerait aussi à bien réexpliquer ce qui est évalué, ce sur quoi on attend des progressions et à être clairs sur ce qu'est un pas de compétences. Un pas de compétences vient rétribuer un accroissement de compétences, donc ça veut dire qu'il y a eu un changement par rapport à l'année d'avant, soit qu'on est plus qualitatif, plus productif ou que l'on a pris en charge une activité complémentaire, que l'on a été formé et que ça a marché. C'est vrai que ça, on ne le redit pas, ou en tout cas, on ne le redit pas partout.

Le piquet, c'est pareil. Il y a des gens qui s'imaginent qu'ils vont rester sur place, ils vont avoir un piquet, mais ce n'est pas ça un piquet. Un piquet est un changement de niveau. Un changement de niveau, ça veut dire un changement de mission. Ce n'est pas : je reste, je ne bouge pas, je ne change rien, mais j'ai un piquet. Ça n'existe pas. Un changement de niveau, ça veut dire que l'on attend de vous des tâches complémentaires, du développement de compétences complémentaires, et c'est ce qui justifie le changement de niveau d'emploi. Sinon, si je reste sur mon périmètre, mais que je travaille bien, je progresse, mais que je reste sur mon périmètre, cela s'appelle des pas de compétences, ce ne sont pas des piqs. Ça aussi, je ne suis pas sûre que ce soit forcément toujours bien clairement expliqué et bien compris. Après, il y aura toujours des gens qui diront « moi, je méritais plus que le voisin qui a eu et moi je n'ai pas eu », c'est inévitable.

En tout cas, sans doute que l'on ne communique pas assez ou pas assez clairement sur les grandes orientations et sur ce que l'on prend en compte pour dire « lui, il en a » et « lui, il n'en a pas ». C'est là qu'il faut progresser, je pense. En tout cas, c'est ce que dit le BSI. Madame PERRIOT LE-FUR, si vous voulez rebondir là-dessus.

**Mme PERRIOT LE-FUR, CFDT :** C'était juste pour rebondir sur la classification telle qu'elle a été faite à l'époque avec des pas de compétences. On ne remet pas en cause le fait que les pas de compétences doivent effectivement récompenser une certaine progression dans l'emploi, mais que c'était surtout accompagné d'une valeur du point qui devait quand même continuer à évoluer. Ce n'est pas parce que l'on n'a pas de pas de compétences que l'on démérite. La valeur du point, dans les années où j'ai commencé, on avait quand même des évolutions et on était moins tenus par ces pas de compétences que l'on attendait avec impatience parce que l'on n'avait rien d'autre. Aujourd'hui, vous pourrez faire tout ce que vous voudrez, ce sentiment d'iniquité et d'injustice, tant qu'on n'aura pas remis en ordre de marche une revalorisation de la valeur du point normale qui vise à récompenser le travail de tous les agents qui ne méritent pas – parce qu'ils ont quand même travaillé, on leur a quand même demandé de travailler, il n'y a pas de raison. Après, effectivement, le reste sera mieux compris. Je ne pense pas que ce soit un problème de compréhension, de savoir ce que sont les pas de compétences. Peut-être, mais parce qu'aujourd'hui, on n'a plus que ça pour avancer, donc qu'on mérite plus que les autres ou moins, de toute façon, on n'a que ça, donc on les veut, c'est tout. Avant, ça ne se posait pas comme ça. Avant, on pouvait quand même, même si c'était 1 % ou 2 %, on arrivait à avoir des petits trucs qui permettaient de penser que l'on continuait à avancer un peu. Aujourd'hui, quand on n'a pas ces pas de compétences, même si vous pensez qu'on ne les mérite pas, nous, on pense qu'on les mérite assez, parce que ça fait trois ans que l'on bosse et que l'on n'a pas de pas de compétences, encore une fois. Vous voyez ce que je veux dire ? On est quand même dans une démarche intellectuelle et psychologique qui fait que vous aurez beau expliquer tout ce que vous voudrez, vous aurez toujours ce sentiment d'iniquité qui, je pense, était moins présent dans les années 80 ou 90, où on ne vivait absolument pas les promotions de la même façon qu'aujourd'hui.

**Mme DUCHER, Direction :** Est-ce qu'il y avait d'autres questions sur ce point ou est-ce que c'est bon pour vous ? Je considère que c'est bon pour vous.

**M. GIAMBIAGGI, CGT-FO :** Tout à l'heure, je vous disais que quand il y avait quelque chose de négatif, vous trouviez toujours une petite pirouette pour l'enjoliver.

**Mme DUCHER, Direction :** Oui, c'est normal.

**M. GIAMBIAGGI, CGT-FO :** En diapositive 26, « ces données sont surtout ressenties par les employés et par les travailleurs ». Il y a toujours un petit mot derrière. Quand il y a quelque chose de positif, vous ne dites pas quelque chose de négatif en dessous pour tempérer. Là, il y a « peu connu » 70 %, « peu clair » 71 %, « peu équitable » 77 %, et vous mettez un petit holà derrière et vous refaites la même chose en diapositive 27. Je suis désolé de critiquer, mais je trouve que c'est un manque de neutralité.

**Mme DUCHER, Direction :** Ce n'est pas du tout un holà. Monsieur GIAMBIAGGI, juste pour vous rappeler quand même la structuration de notre effectif, on a 70 % de télétravailleurs et à mon avis 70 % d'employés, donc ce n'est pas vraiment une nuance de dire que c'est surtout ressenti par les télétravailleurs et les employés. C'est encore pire puisque c'est la grande majorité de la composition de l'effectif.

**M. GIAMBIAGGI, CGT-FO :** Oui, mais quand quelque chose est positif, pourquoi vous ne mettez pas un petit holà en disant « là, en effet, les télétravailleurs moins » ?

**Mme ARNAUD, Direction :** C'était pour vous faire une petite analyse un peu affinée.

**M. GIAMBIAGGI, CGT-FO :** Il y a la même chose en diapositive 27 : seulement 40 % se sentent bien informés sur les offres de formation, ce qui est peu, mais reste stable. Déjà, ça a bien baissé.

**Mme ARNAUD, Direction :** C'est pour vous mettre des petits éléments d'analyse complémentaires.

**Mme DUCHER, Direction :** On vous a déjà répondu sur le sujet, de toute façon.

**Mme PERRIOT LE-FUR, CFDT :** Je n'avais pas passé la diapo. Maintenant que j'arrive dessus, j'avais un petit truc en rouge. Pour la mise en place du passeport de compétences, vous nous présentez un dossier quand même ? Dans les projets en cours et à venir, la mise en place du passeport de compétences, en diapositive 28.

**Mme ARNAUD, Direction :** Pour l'instant, nous n'avons pas encore vraiment cadré ce qui allait être mis dans le passeport de compétences.

**Mme PERRIOT LE-FUR, CFDT :** Vous parlez d'un projet qui interpelle la CFDT. OK, on attend.

**Mme DUCHER, Direction :** Ce sont des projets de toute façon, ce qui nécessite d'être soumis à consultation sera soumis à consultation, sur celui-là comme les autres.

Ensuite, sur les questions locales, nous avons posé des questions sur l'intégration dans l'organisme. Est-ce que vous aviez des questions sur les questions locales ?

**Mme PERRIOT LE-FUR, CFDT :** Ce n'est pas une question. C'est encore une fois un constat. On s'aperçoit qu'il y a pratiquement 90 % des nouveaux arrivés qui sont plus intéressés par l'aide, qui considèrent que l'aide apportée par les collègues, c'est mieux que l'accompagnement RH ou que les formations reçues où l'on est sur des taux qui ne sont pas forcément intéressants. Par contre, l'aide apportée par les nouveaux collègues, c'est bien, tant mieux. Mais l'accompagnement RH à hauteur de 50 %, c'est surprenant.

**M. GIAMBIAGGI, CGT-FO :** Ce ne sont que des oui/non ou il y a des QCM ? C'est dommage. Si vous nous aviez donné cela avant, nous aurions pu faire une analyse beaucoup plus affinée.

**Mme DUCHER, Direction :** Cela n'aurait pas changé grand-chose, Monsieur GIAMBIAGGI. Vous avez quand même beaucoup d'éléments sur les résultats.

**M. GIAMBIAGGI, CGT-FO :** Je sais qu'il y a beaucoup d'éléments. Est-ce que vous avez déjà abordé tous les items ?

**Mme DUCHER, Direction :** On vous transmettra la synthèse, mais oui, on a abordé tous les items. Il n'y a rien à cacher dans l'affaire. Là, vous avez les éléments.

**M. GIAMBIAGGI, CGT-FO :** Là, c'était « oui/non » et après, un petit QCM, c'est bien cela ?



**Mme DUCHER, Direction :** Là où il est écrit « oui », j'imagine que c'était « oui/non ». Je ne me souviens pas par cœur des questions.

**M. GIAMBIAGGI, CGT-FO :** Les aménagements horaires, ce serait quand on demande un effacement de plage fixe ?

**Mme DUCHER, Direction :** Je ne sais pas. Vous savez, même les questions locales, nous les choisissons, mais ce n'est pas nous qui les écrivons. C'est dans une bibliothèque. À quoi pense l'UCANSS quand il dit « les aménagements horaires » ? Et que va penser chaque salarié quand il lit la phrase ? C'est toujours un peu compliqué. Je ne peux pas vous dire.

**M. GIAMBIAGGI, CGT-FO :** D'accord, merci.

**Mme HIMED, CFTC :** Concernant la dernière page sur les réunions de service, il n'y a pas assez de communication. Les responsables font leur réunion, tout est cadré, tout cela, mais il n'y a pas, à la fin de réunion, de questions diverses ou autres. En tant qu'agent, on ne se sent pas écouté et certains agents n'osent pas dialoguer des soucis dans le service. C'est vrai que cela pose certains problèmes concernant l'ambiance ou le travail qu'ils sont censés faire.

**Mme DUCHER, Direction :** Je pense que cela dépend des services. Je sais, pour l'avoir vu, que certains agents n'ont pas de difficulté à poser des questions, mais pas toujours. C'est assez variable d'un service à un autre. Il y a quand même pas mal de services, de mon expérience, où à la fin, il y a ce temps d'échanges. Cela ne veut pas dire que chacun se sent libre de dire ce qu'il a à dire. C'est un peu compliqué, parce qu'au-delà de la relation avec le cadre, si ce sont de gros services, il faut aussi s'exprimer devant tous les collègues, même sur des petits services d'ailleurs. Même quand on est cinq, si c'est un truc qui se passe mal avec l'autre collègue, ce n'est pas forcément évident. Après, la réunion de service n'est pas l'alpha et l'oméga de tout. S'il y a des choses à dire qui peuvent être un peu dérangeantes, cela peut se faire en bilatéral, en demandant un entretien au manager ou des choses comme cela. La réunion de service, c'est une configuration quand même un peu spéciale, où l'on est devant tout le monde, qui n'est pas adaptée à tout non plus, à mon avis. C'est complémentaire. En tout cas, c'est mieux s'il est prévu qu'il puisse y avoir des questions diverses, c'est sûr.

**Mme PERRIOT LE-FUR, CFDT :** Dernier constat sur le BSI, après, j'arrêterai. Je vous invite à réfléchir sur les 55 % d'agents qui se sont déclarés satisfaits de la possibilité de disposer d'un endroit calme. Cela veut dire qu'il y a quand même presque 50 % qui pensent qu'ils ont des difficultés à trouver un endroit calme. On peut passer en tout mode, flex office, etc., si on a déjà presque 50 % des agents qui considèrent qu'ils ont des difficultés à être dans un endroit calme, cela ne va pas aller en s'améliorant.

**M. ROUCHAUD, CFTC :** Par rapport aux aménagements horaires, aujourd'hui, dans l'institution, on est vraiment dans la culture du badgeage. Il faut badger à l'heure, il faut faire ses heures, etc. C'est vraiment dans la culture. Mais vous savez, j'ai connu le temps – je crois qu'il n'y a que Madame PERRIOT LE-FUR dans la salle qui a connu ce temps-là – où l'on ne badgeait pas. Je mettais mes horaires sur un cahier. On avait moins de solde à l'époque et le travail était fait. Cela ne posait aucun problème. D'ailleurs, on était jugés sur la qualité de service, c'est-à-dire sur le traitement de notre dossier. Si, demain, la Direction décidait de supprimer le badgeage, est-ce que vous pensez que cela ferait un tollé auprès de nos autorités de tutelle ? Parce qu'avant tout, on est jugés par la qualité de service, par le traitement des dossiers. Là-dessus, OK, on a des comptes à rendre. Savoir que telle personne a fait telle heure et a badgé à telle heure, je trouve que cela passe avant qu'un assuré soit payé en temps et en

heure. Cela fonctionnait très bien. Ce temps-là est révolu, mais cela pourrait tourner sans badger et les dossiers seraient faits. Avant, il y avait une culture de la confiance. On est passé à une culture du contrôle. Il faudrait juste revenir à cette culture de la confiance. Voilà, c'est tout.

**Mme ARNAUD, Direction :** C'est aussi parce que le législateur n'est pas dans la culture de la confiance, malheureusement, et qu'il faut que l'employeur ait un système de contrôle fiable et infalsifiable.

**Mme DUCHER, Direction :** On va répondre à Monsieur ROUCHAUD après que Madame LEBERNADY ait posé sa question.

**Mme LEBERNADY, CFTC :** Je voulais juste revenir sur les propos de Madame HIMED par rapport aux réunions de service. Oui, il y a certaines choses que l'on peut dire directement à son manager pour faire remonter certaines problématiques, mais quand c'est une problématique qui concerne toute l'équipe, tout un service, l'idéal est que l'équipe encadrante comprenne qu'il n'y a pas qu'une seule personne qui voit un mal-être ou qu'il y a une problématique ou quelque chose qu'ils n'ont pas compris, etc., et que l'important, c'est qu'ils soient plus en nombre afin de remonter l'information ou l'axe d'amélioration.

Par contre, ce serait bien que ce côté moment d'échange tout sujet soit ouvert, même si c'est un peu compliqué au démarrage, que l'on puisse le mettre au moins dans certaines réunions pour que certaines personnes puissent s'exprimer.

**Mme DUCHER, Direction :** Monsieur ROUCHAUD, on ne vous répond pas vraiment, si ce n'est pour vous dire que l'on ne va pas, nous, tout seuls, revenir sur la question des horaires, même si, à titre personnel, si on pouvait passer d'une culture de l'horaire à une culture du résultat, je préférerais, effectivement. Le temps que l'on y passe, ce n'est pas intéressant. Ce qui est intéressant, c'est le nombre de dossiers traités dans la journée, mais la convention collective ne nous suivra pas sur ce terrain-là. On est aussi encadrés, donc on fait aussi avec ce que l'on a. C'est vrai que la question horaire est prégnante chez les collaborateurs qui ont une flexibilité et ça s'entend parfaitement sur le plan de la conciliation, mais on voit aussi dès aujourd'hui, quand il y a une réunion de service en cours, à 16h01, certains salariés ont le manteau sur le dos alors que le manager est encore en train de parler. Donc on est quand même bien contents d'avoir des horaires fixes dans ces moments-là. Il y a quand même cette balance à trouver, c'est un peu difficile. Mais je vous rejoins. Les gens ont besoin d'argent, mais aujourd'hui, ils ont aussi envie d'un peu de liberté et c'est parfaitement compréhensible. Si on devait aller vers des réflexions sur ce sujet-là, ça suggérerait de renégocier notre protocole horaires variables et de préserver quand même des temps collectifs, parce que le télétravail et moins de plages fixes, vous n'imaginez pas. C'est fini les réunions de service. Il y a quand même ce sujet-là.

Sur ce que vous disiez, Madame LEBERNADY, je ne vous rejoins pas complètement. Je comprends ce que vous dites, mais quand vous dites « je veux faire remonter quelque chose au cadre et c'est mieux en réunion parce qu'on est en nombre », vous vous mettez dans un rapport de force déjà, de nombre, même si c'est involontaire. Je ne suis pas en train de dire que c'est l'intention que vous avez. Les cadres sont des individus, donc quand vous êtes un individu qui est debout, seul – je l'ai vécu, je le vis souvent – vous avez en face de vous un volume de personnes qui, même s'ils ne sont pas agressifs sur la forme, vous font remonter qu'un truc que vous faites n'est pas bien, que vous êtes seul, un peu dos au mur, tout le monde est contre vous, cela met dans une position défensive, nécessairement, qui n'est pas propice, à mon avis, au dialogue et à l'évolution des choses. C'est aussi pour cela que je disais que quand il y a un sujet,

le bilatéral, cela peut être le bilatéral plusieurs fois. Je pense que le collectif, quand il y a un vrai sujet, se mettre un peu en nombre contre un individu un peu seul, je ne suis pas sûre que cela favorise le dialogue. C'est insécurisant aussi pour la personne qui serait de bonne foi, même si elle fait des erreurs.

**Mme LEBERNADY, CFTC :** Ce n'est pas le grand nombre, c'est juste pour montrer que l'on n'est pas la seule à le ressentir. Si je peux me permettre, lors des entretiens qui se font assez régulièrement, l'encadrement est souvent deux contre un agent. On parle du nombre, deux contre un, cela peut être aussi perçu de cette manière-là, et c'est souvent le cas.

**Mme DUCHER, Direction :** Je ne sais pas, je ne suis pas dans les entretiens. Vous me disiez sur la réunion, je vous donne mon sentiment.

**M. MARQUES, CGT-FO :** Je corrobore pour l'avoir vécu également en tant que salarié. Cela m'est arrivé de faire une intervention sur quelque chose dans le service. Le bilatéral que vous évoquez, je l'avais pratiqué avant, et les quelques personnes qui s'y risquent subissent souvent des fins de non-recevoir. Souvent, l'un des arguments avancés dans ce type de bilatéral, c'est « vous êtes le seul à penser cela », donc effectivement la solution est d'aborder le sujet en réunion de service pour bien montrer à l'encadrement que non, on n'est pas les seuls à penser cela. C'est souvent plus un dernier recours que la recherche du rapport de force bille en tête.

**Mme DUCHER, Direction :** Je conseille que ce soit plutôt le dernier recours et que dans sa forme, vous vous rappeliez que vous avez en face de vous des gens qui, la plupart du temps, même s'ils peuvent commettre des erreurs, sont des personnes de bonne foi, des personnes impliquées. Ce n'est pas facile. Ce n'est pas un exercice facile. Au moins sur la forme, c'est plutôt un conseil personnel que je donne. Quand on veut être dans le dialogue, il faut éviter de se mettre avec quelqu'un qui est sur la défensive, et donc il faut éviter de le mettre sur la défensive. Si on peut d'abord passer par des trucs en plus petit comité, c'est mieux. Si c'est inefficace, la réunion de service est toujours là, mais attention sur la forme, à essayer de garder une bonne façon de dialoguer. S'il y a des sujets particuliers, on peut aussi en parler dans un autre cadre. C'est un conseil général, personnel, que je donne. Nous en avons terminé avec le BSI. Je vous remercie pour les éléments que vous avez apportés, notamment les éléments de suggestions. C'est comme dans les ateliers, la marge de manœuvre n'est pas illimitée, mais on a pris bonne note d'un certain nombre d'éléments de suggestions que vous avez faits, donc je vous remercie.

**M. ARNAUD, Direction :** Merci, Alice, merci aux élus pour les questions sur ce détail. Je vous propose que l'on aborde rapidement le bilan des stages.

## **Point 8 : Bilan des stages d'octobre à décembre 2023**

**M. ARNAUD, Direction :** Est-ce qu'il y a des questions ? Pas de questions.

## Point 9 : Suivi mensuel d'activité des pôles

**M. ARNAUD, Direction :** Vous avez des résultats qui sont arrêtés plutôt sur la dernière semaine de l'année. On peut constater que l'on reprend du solde partout, et c'est normal en période de congé, avec les points de vigilance qui sont toujours identiques, que ce soit sur les PEAS ou sur le taux de décroché téléphonique, puisque l'année n'est pas repartie de très bonne manière sur le taux de décroché. Concernant les PEAS également, on démarre une année un peu sous tension. C'est aussi lié à la période hivernale avec de très fortes entrées. Voilà de manière très succincte ce que l'on peut dire. Je ne sais pas si sur cette activité, il y a des questions. Pas de questions ? Très bien.

## Point 10 : Information des Président et Secrétaire

**M. ARNAUD, Direction :** Concernant les informations, Président et Secrétaire, on a une information assez importante à vous communiquer concernant les primes de fonction de l'article 23. Des réflexions étaient en cours – on en avait parlé à plusieurs reprises quand on a eu des discussions sur ce sujet – au niveau de la Caisse nationale, pour adapter le cadre de déclenchement de ces primes de fonction à l'évolution des activités, et notamment avec l'introduction d'éléments comme le rendez-vous téléphonique ou d'éléments comme les activités de back-office aussi. L'évolution de ce cadre réglementaire au niveau de l'UCANSS n'est pas quelque chose qui est aujourd'hui priorisé, en revanche, la CNAM a poursuivi les réflexions dans le cadre des instances de concertation interne RH et nous a communiqué une prise de position qui prend effet à compter du 1er janvier 2024 et qui porte sur le fait de ne plus appliquer la proratisation pour les primes des agents du front-office, qu'il s'agisse des primes de 4 % pour les activités téléphoniques des agents des PFS, des primes de 6 % ou de 15 % en cas d'itinérance pour les agents d'accueil. Il y a une préconisation nationale de ne plus appliquer la proratisation, notamment pour pouvoir tenir compte, particulièrement sur les agents d'accueil, du fait que l'on peut être amené à avoir des contacts préparatoires, à avoir des rendez-vous téléphoniques et que ces éléments avaient une incidence potentielle sur une proratisation dès lors qu'on n'atteignait pas les dix vacations pour pouvoir avoir une prime pleine et des proratisations.

Cela signifie que dès la première vacation opérée, cela emportera le reste. Si l'on a une vacation à 6 %, la prime sera versée en intégralité à 6 %. C'est plutôt une bonne nouvelle, y compris côté employeur, parce que cela signifie que l'on n'aura plus tout ce travail d'équilibrage des plannings à faire pour répartir de manière équitable les missions à 6 %, les missions à 4 %, etc., pour que tout le monde atteigne le 6 % au niveau des agents d'accueil. Pour les services de la GAP, c'est aussi quelque chose qui est intéressant.

Le message que l'on a reçu précise également que cela s'applique toujours aux agents qui répondent aux conditions et qui sont rattachés au front-office. Pour le reste, il n'y a pas de changement. Je pense en particulier aux CAM Prado pour qui il n'y a pas d'évolution dans les mécanismes de proratisation. Sur tous sur les autres emplois, il n'y a pas de changement. Sur le back-office, des réflexions sont en cours, mais ne sont pas abouties. On n'a pas de préconisation sur les activités de front-office, par exemple des rendez-vous téléphoniques qui seraient faits

par le back-office. On n'a pas de préconisation sur ce sujet-là, mais des réflexions sont aussi en cours.

Côté CPAM du Val-de-Marne, on entend appliquer cette préconisation et donc ne plus proratiser en fonction des activités, ce que l'on faisait jusqu'à présent. On considérerait que les journées de rendez-vous téléphoniques étaient à 4 % et les autres activités étaient à 6 % ou à 15 %, selon le statut d'itinérant.

**Mme DUCHER, Direction :** Le sujet touche aussi la PFS, puisque, avec l'introduction d'Eptica et du middle-office, les personnes qui travaillent sur la PFS sont aujourd'hui moins positionnées et en devenir éventuellement moins positionnées sur le téléphone, et donc avaient aussi le risque de proratisation. Les personnes qui expérimentent le middle-office, par exemple, en ce moment, sont moins au téléphone.

**M. ARNAUD, Direction :** Cela permet d'éviter d'avoir ces proratisations. Voilà la seule communication d'information président que l'on avait.

**M. MARQUES, CGT-FO :** Je voulais réagir à ce que vous venez de dire. Le syndicat Force Ouvrière considère que c'est une bonne nouvelle. Compte tenu de l'évolution du métier de l'accueil, je ne vous cacherai pas que c'était quand même une des résistances majeures au niveau des agents, qui était une source d'une forte inquiétude. Il y en a d'autres, des résistances, on en discutera, mais c'est effectivement une évolution positive.

**Mme PERRIOT LE-FUR, CFDT :** Moi, c'était sur un autre point. Je voulais remettre à l'ordre du jour une négociation.

**Mme DUCHER, Direction :** Monsieur GIAMBIAGGI voulait répondre.

**M. GIAMBIAGGI, CGT-FO :** C'est une bonne nouvelle, mais je préfère rester prudent sur ce qui va se passer après.

**M. ARNAUD, Direction :** On va passer aux informations Secrétaire avant de prendre d'éventuelles questions.

**Mme SKOLUDEK, CGT-FO :** Juste pour information, étant donné qu'Intranet ne fonctionne plus, toutes les communications du CSE passent exclusivement par le site Internet. Je préfère vous le dire, puisque beaucoup d'agents n'ont pas forcément le réflexe d'aller sur le site Internet. Il y aura éventuellement des communications affichées sur les panneaux. C'est jusqu'à ce que le nouvel Intranet fonctionne.

**M. ARNAUD, Direction :** Madame PERRIOT LE-FUR ?

**Mme PERRIOT LE-FUR, CFDT :** Je voulais revenir sur la demande CFDT, qui j'espère sera suivie par mes camarades, d'ouvrir la négociation sur la prise en charge de l'abonnement transport, qui est possible jusqu'à 75 %. Vous n'êtes pas sans savoir qu'il y a eu un changement de doctrine récemment, qui a été officialisé le 15 janvier. L'UCANSS a lancé le bal, la CNAM aussi, donc je pense qu'aujourd'hui, vous pouvez peut-être aussi lancer une négociation sur ce thème-là, qui, pour les gens qui vivent en région parisienne, est extrêmement importante.

**M. ROUCHAUD, CFTC :** Les élus CFTC ont été choqués par le déroulé de certains faits. La Direction a décidé de renouveler le prestataire du gardiennage du Cristolien et des sites de la CPAM du Val-de-Marne. Cela s'est traduit par un changement de prestataire. Le nouveau

prestataire n'a pas privilégié du tout l'expérience, les diplômes et la formation des salariés de l'ancien prestataire, qui assuraient notamment la garde du Cristolien, puisque seul comptait le coût des salaires, visiblement. Les agents qui avaient trop d'ancienneté et qui étaient trop qualifiés ont été invités à faire un choix, soit de rester et de renoncer à leur ancienneté et leurs diplômes, soit de partir. C'est ainsi qu'un agent de sécurité a refusé de renoncer à son ancienneté et, aujourd'hui, il a été remercié. Il se retrouve à 55 ans sans emploi, alors qu'il était quand même compétent, avec de l'ancienneté. Il s'agit quand même du site du Cristolien. Il ne s'agit pas de garder une petite agence de dix personnes. C'est quand même un énorme site, donc il faut de l'expérience. Est-ce que vous vous rendez compte que vos choix ont eu des conséquences graves ? J'interpelle la Direction. Qu'est-ce qui vous a motivé à changer de prestataire, alors que ça se passait bien dans l'ensemble ? Ça se passait bien quand même.

**M. MARQUES, CGT-FO :** Nous rejoignons la demande de la CFDT concernant l'abonnement aux transports. Nous sollicitons la tenue d'une négociation sur ce sujet auprès de la Direction.

Nous avons perdu un technicien de maintenance. Nous voulions savoir si vous aviez envisagé de le remplacer. Évidemment, un en moins, ça fait du travail... Soit les autres se répartissent le travail, soit le travail n'est plus fait.

**M. GIAMBIAGGI, CGT-FO :** Je vais juste préciser que dans une semaine, quasiment heure pour heure, on se voit pour une négociation QVT. Ne pourrait-on pas, de 14 heures à 14 heures 15, faire une petite négociation d'abonnement au transport ? On se la fait vite fait. Ça peut être rapide. À mon avis, l'accord peut faire une page. Franchement, ce n'est pas compliqué. On connaît déjà les tenants, les aboutissants. Éventuellement, on peut jouer les prolongations pour revaloriser les 4 euros. Si on pouvait revaloriser ça, ce serait un bonus, ce serait bien. Ça passerait à 6 euros. On pourrait faire un petit effort pour monter jusqu'à 20. Je ne sais pas. Mais je pense que cet accord peut aller très vite. Il ne tient qu'à vous, l'UCANSS a dit « c'est bon, on peut y aller ».

**Mme DUCHER, Direction :** Merci pour cette suggestion de créneau horaire, Monsieur GIAMBIAGGI, dont nous prenons bonne note.

**Mme BILAU, CFTC :** La CFTC voulait revenir aujourd'hui sur des remontées d'agents qu'on a eues du Fenti concernant la prise en charge des NPAI. On avait déjà un peu questionné la Direction en CTR et la réponse qui nous a été faite ne nous a pas trop convaincus. Les NPAI, c'est une nouvelle activité qui, aujourd'hui, n'est pas du tout ce qu'elle avait été au départ. Du coup, il nous a été répondu que, depuis Pléiade, le Fenti était en sureffectif. Peut-être que les chiffres sont corrects, que les soldes sont relativement sains grâce à l'investissement des agents, mais ce qui est important, c'est aussi le ressenti des agents aujourd'hui. Au Fenti, on est toujours dans une phase d'appropriation de Pléiade. Il y a eu un gros stress avant. Il y a encore un stress pour arriver à faire sa production, se sentir à l'aise sur les nouvelles activités Pléiade. On n'avait même pas un mois de Pléiade et on nous parlait déjà de production, etc., alors que les formations ne sont même pas encore finies. On est vraiment dans une phase où on se l'approprie. Les agents sont quand même stressés. On devait juste les numériser les NPAI et finalement, je crois qu'on les numérise, on les prépare, on les indexe. Il y a un peu des questionnements sur l'intérêt d'indexer des enveloppes, par exemple. Aujourd'hui, malgré tout, cela représente une charge. Peut-être qu'on se maintient, notamment aussi parce qu'on a nos CDD qui sont encore neuf et qui sont encore là, mais c'est vrai qu'au FENTI, on ne court pas après le travail, on ne cherche pas du travail. Il y a du travail et l'état d'esprit, c'est plutôt d'embaucher en CDI plutôt que de nous enlever nos CDD. Merci.

**Mme DOUIS-MAXI, CFTC :** Je rejoins Madame BILAU sur le Fenti. On a encore des CDD, mais on a aussi des CDD que l'on a depuis quatre ans et qui vont peut-être partir. On ne sait pas trop comment on va faire sans eux.

**Mme LEBERNADY, CFTC :** Je voulais juste dire que la CFTC rejoint FO et la CFDT concernant la négociation, si possible, par rapport aux primes de transport. Je voulais aussi parler de la commission d'entraide, qui est un sujet important avec le départ à la retraite de Madame AVENGOZAR. Si on pouvait aussi avoir une réunion ou quelque chose pour que l'on puisse échanger.

**M. MARQUES, CGT-FO :** Une petite chose sur le Fenti. Je rejoins ce qui a été dit au sujet des effectifs, où l'on prétend que l'effectif est bon. Ce que j'ai constaté, c'est que dans une pièce, il y a apparemment des NPAI et des PRN dans des caisses. Il y en a beaucoup et ils sont par terre. Cela m'a paru un peu curieux, donc j'ai posé la question et on m'a répondu que, normalement, cela devait être détruit et que personne n'avait le temps de le faire. Donc dire qu'ils sont en effectif suffisant, cela me paraît être un abus de langage. Le fait est qu'il y a quand même des activités qu'ils n'ont visiblement pas le temps de traiter, tellement ils ont de choses à faire et la machine qui ne marche pas, ou qui marche quand elle a le temps.

**M. ARNAUD, Direction :** À plusieurs voix sur les éléments de réponse. Sur les questions d'ouverture des négociations sur l'abonnement transport. Pour être tout à fait transparents, on est en train de préparer les éléments pour obtenir l'accord du DG pour ouvrir les négociations. On est en train de regarder l'impact budgétaire, ce que cela pourrait amener. C'est aussi notre responsabilité de regarder cela. La décision d'ouvrir les négociations n'est pas prise, mais en tout cas, on regarde le sujet de près.

Concernant le changement de prestataire de gardiennage, on change de prestataire parce qu'il y avait de gros dysfonctionnements et des difficultés de gestion importantes et des manques très importants qui avaient été soulignés, qui ont donné lieu à des réunions avec l'ancien prestataire. Là, on est passé dans le cadre d'un marché régional qui avait été lancé et qui tombait opportunément, qui démarrait donc on s'y est greffé. De toute manière, indépendamment de cette opportunité de marché régional, on aurait résilié avec le prestataire actuel parce que les remontées qu'on avait pu lui faire étaient restées sans suite, donc on aurait changé.

Concernant les obligations qui sont celles de ces entreprises, vous le savez, nous ne sommes pas employeurs directs des gardiens. Ils sont embauchés directement par ces entreprises de gardiennage, qui ont des obligations de reprise. Nous, le seul pouvoir que nous avons en tant qu'employeur, c'est de vérifier qu'ils respectent leurs conditions de reprise. Dans le cas présent, ça a bien été le cas. Ce sur quoi ils s'étaient engagés à reprendre, les certifications – ils sont SSIAP 1 ou SSIAP 2, il y a un certain nombre d'obligations qui ont trait au site, en nombre de gardiens en qualification – ont bien été respectées par le nouveau prestataire.

Après, ce qui se passe dans la relation contractuelle sur les salaires, sur les niveaux de qualification, sur ce qui avait été promis, sur ce que les gardiens ont réellement en niveau de qualification, on n'est pas employeur. Mais je sais que le directeur général s'est inquiété du sujet, puisqu'entre Noël et le jour de l'an, il a été interpellé par les gardiens sur ce sujet-là et il a été amené à parler à l'entreprise et à rappeler le fait que nous souhaitons que les obligations légales soient strictement respectées, ce qui a été le cas.

Sur le remplacement de technicien en maintenance, je ne sais pas si tu as reçu une demande.

**Mme DUCHER, Direction :** Je peux simplement dire qu'on va prendre la décision dans les prochains jours. Ce n'est pas encore arbitré. D'ailleurs, vous n'avez pas vu d'offre de poste passer. Je n'ai pas dit qu'on allait la faire. J'ai dit qu'on allait prendre la décision dans les prochains jours.

**Mme SKOLUDEK, CGT-FO :** Si vous faites une offre de poste, comment allez-vous informer la Caisse du fait qu'Intranet ne fonctionne pas ?

**Mme DUCHER, Direction :** Je ne sais pas si on va le faire en interne. Cela fait quand même appel à des compétences particulières. En tout cas, on sait bien qu'il y a un technicien en maintenance qui est parti. Le sujet qui est sur la table, c'est soit que le travail ne soit pas fait, soit qu'un autre travail ne soit pas fait. Il y a aussi, sur ce type de prestation, le fait de faire appel à des prestataires. C'est aussi une question qui peut se poser. On va plutôt être sur une option prestataire ou remplacement qu'un travail non fait.

**M. ARNAUD, Direction :** Sur la question des plis non distribuables, c'est un sujet qui est instruit depuis un moment à la gestion des bénéficiaires. On a apporté une solution. On pensait pouvoir être dans un degré d'automatisation qui soit assez important. On a été un peu déçus par la solution qui a été proposée. Pour autant, la décision qui a été prise de passer en numérisation, typage et indexation de tous ces PND est bien actée. Cela deviendra bien une activité pérenne dans le temps. Je conçois que cela puisse être dans un temps où il faut, en plus, s'approprier Pléiade, où il y a des formations. J'entends le retour qui est fait que les agents ne le vivent peut-être pas très bien. On le remontera et on verra ce qui peut être fait pour aménager un peu les formations. Quant au fait que l'on ait un peu de solde sur cette activité, c'est parce qu'on avait anticipé le passage parce qu'une fois que c'est numérisé, on passe des automates qui traitent automatiquement. In fine, on est quand même gagnants sur l'ensemble de la chaîne de traitement puisqu'une fois que c'est traité par le Fenti, on passe dans des traitements automatisés. C'est normal qu'il y ait un peu de solde parce qu'on avait anticipé cette automatisation du traitement et l'activité n'était plus traitée par la GDB depuis un moment.

On ne dit pas qu'il n'y aura plus de CDD au Fenti. Par contre, on aura des CDD de remplacement. On a un effectif cible qui est calibré pour une charge de travail. Si cette charge de travail évolue dans le temps, on fera évoluer la cible d'effectif. Par contre, il est certain que l'on ne peut pas durablement positionner... Le sureffectif est normal et envisageable dans le cadre de l'accompagnement à Pléiade parce qu'il y a des efforts de formation, donc des agents qui ne sont pas disponibles, il y a de nouveaux process à mettre en place, etc. Mais durablement, on ne peut pas installer un service dans une situation de sureffectif. Même si, aujourd'hui, vous ne le ressentez pas, quand on fait l'adéquation charges/moyens sur les mêmes bases que ce que l'on faisait antérieurement, on est plutôt à l'aise aujourd'hui. Et sur le fait que l'on garde des CDD, on gardera des CDD de remplacement. Par contre, sur le surcroît, c'était un peu le *deal* quand on est rentré dans Pléiade, de diminuer aussi les effectifs.

Qu'est-ce qu'on avait d'autre ? On a fini ? Très bien.

**Mme DUCHER, Direction :** On a pris note de votre demande d'un temps d'échange dédié sur la commission d'entraide. Même si on en a déjà parlé en CTR, je vous avais donné la position, mais vous êtes dans votre prérogative d'insister. En tout cas, on a pris bonne note de votre demande.

**M. ARNAUD, Direction :** Il me reste à vous remercier et à vous souhaiter une bonne soirée. Merci à tous.



*La séance est levée à 16 heures 15.*